



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

DAMPAK REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KPP PRATAMA PAYAKUMBUH)

SKRIPSI



**RENGGA ANJELIA
07153019**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2012**

UNIVERSITAS ANDALAS
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

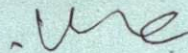
Dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi, Ketua Jurusan Akuntansi, Pembimbing Skripsi dan Tim Dosen Penelaah skripsi menyatakan bahwa skripsi mahasiswa berikut ini:

Nama : Rengga Anjelia
Nomor Buku Pokok : 07 153 019
Program Studi : Strata Satu (S1)
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : **Dampak Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Payakumbuh)**

Telah diseminarkan tanggal 05 Oktober 2011 dan telah disetujui sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku.

Padang, Januari 2012

Pembimbing



Drs. Suhandha, M.Si. Ak.

NIP. 19691220.199512.1001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Akuntansi

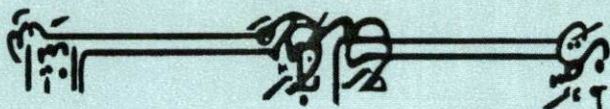
Prof. Dr. H. Syafruddin Karimi, SE, MA

NIP. 19541009.198012.1001



Dr. H. Yuskar, SE. MA. Ak

NIP. 19600911.198603.1001



“...Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Allah-lah hendaknya kamu berharap”
(QS. Al-Insyirah ayat 6-8)

“...Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum (seseorang) sampai mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri....”
(QS. Ar-rad ayat 11)

“..Bila kita berada di waktu pagi, jangan tunggu sore datang menjelang, dan bila kita di waktu sore, jangan nantikan waktu malam datang. Peliharalah kesehatanmu sebelum sakit dan peliharalah hidupmu sebelum mauit menjemput...”
(H.R. Bukhari)

“Kegecewaan mengajarkan kita arti kehidupan. Terusakan perjuangan kita walaupun terpaksa menghadapi rintangan demi rintangan dalam hidup”

“ Berfikir secara rasional tanpa dipengaruhi oleh nafsu atau emosi merupakan satu cara menyelesaikan masalah yg paling efektif”

“Kita selalu lupa atau jarang ingat apa yang kita miliki, tetapi kita sering kali ingat apa yang ada pada orang lain.”

“Tiriskan hal-hal yang paling hebat, dan engkau akan menjadi hebat.

Setapkan akal pada hal tertinggi, dan engkau akan mencapai yang tertinggi.”

Masa depan itu dibeli oleh masa sekarang.

Alhamdulillah, puji syukur kepada ALLAH SWT karena akhirnya pada tanggal 5 Oktober 2011 perjuangan panjang ku ini menemukan titik terangnya juga... Tak ada yang harus disesalkan, jangan pernah larut dalam suatu masalah hidup itu saat ini, yang lalu biarlah berlalu jadikan sebagai pedoman, masa depan adalah impian.... Dan Setiap org kan mencari takdirnya sendiri...

Jalan panjang dan berliku, penuh halangan dan rintangan yang mengiringi penulisan Skripsi ini telah membuatku bertambah yakin akan kebesarannya...

"sabar dan ikhlas" merupakan dua kata yang makin aku pahami maknanya, gampang mengucapkan tapi susah diamalkan...

Skripsi ini kupersembahkan khusus untuk...

KeluargaKu TerCinta

PapaKu Nafilion yang sangat aku sayangi dan aku banggakan...

Pa terimakasih banyak karna tlah membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang serta do'a dan dukungannya pada Ngga, maafkan Ngga yah Pa karna terkadang suka membangkang dan sering kali keras kepala.

MamaKu Saadiyah tersayang...

Ma terimakasih banyak ya Ma karna tak hentinya melimpahkan kasih sayang serta dorongannya pada Ngga. Ngga kan berjuang jadi lebih baik lagi Ma.

AdikKu tercinta Nanda...

makasii banyak yooo diaakk atas doa serta smangadnya bwd ka2k.

Dosen - DosenKu

Bapak Suhanda M.Si. Ak karna tlah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing serta membagi ilmu terhadap ananda. Terimakasih Pak atas gembelngan serta penimpaan mental slama proses bimbingan ini, ada banyak hal yang menjadi pelajaran berharga untuk ananda.

Bapak Drs. Jonhar. M.Si. Ak yang tlah berkenan hadir diruang sidang dan memberikan masukan serta mendiskusikan tentang tulisan ini.

Serta seluruh dosen-dosen Jurusan Akuntansi yang telah mendidik, memberikan dukungan, serta motivasi terhadap ananda agar tidak patah semangat. Terimakasih banyak yaah Bpk2 & Ibu2 DosenKu.

Sahabat TerbaikQ

Ananda Hasanah Sahabat yang selalu ada saat suka dan duka,,,sahabat yang udah berada di dekatQ 4.5 tahun lebih...Tq so much SahabatQ,,,Q tak tw apa yang akan Q lakukan kalo Qm tidak ada....(wanita yang Q kenal ini Gaganga euek,,tapi sebenarnya sangat perhatian)....

Semangat juga buat SC nya ya,,,Q yakin qmu pasti mampu sahabatQ,,,semoga persahabatan kita tidak sebatas waktu kuliah ini aja ya....^_^

Oh ya,,satu pesan....jangan sakit2 lagi yaaaa.....jaga diri baik2,,,makan yang banyak dan teratur....

makasii byk Nduik wat eplotzhan2 mu yg tiada hnting(wkwkwkwkwkwk)

Ica, Marta dan Yola.....

Walaupun udah sibuk masing2,,,tapi tetap saling mendukung,,tq so much ya....

Bos (Rika),, Selfi, Rak Dila...

Makasih untuk hari2 yang indah yang telah Qt lalui di masa2 kuliah yaaa.....semangat juga untuk cepat mendapatkan gelar SC nya ya....

I'll remember u're... always in heart... v[^^]v MY Best Friends.....

Sahabat KosQ...

Rusriani Alfansuri,,makasih ya deq....walaupun sama2 sibuk, tapi selalu perhatian,,makasih juga buat eplotzhan2nya,,,wkwkkwwk

Ira,,tarimo kasih ra,,,lai bisa jua galak2 gadang katiko baraja kompre,hahha...

Epi,,Rini,,Iwet,Tuti.....terima kasih udah menemani kakak saat yang lain pulang kampong,,hikz..hikz....

Wiro,,,tq yo ro,,,di hibur dengan gaya wiro menelpon si abi...hohoho

D'Cimmogters

Silvia Trisnawati, Zarwati n Vika Afridawenti, Novialdi.....Makasih banget gaaa....kalian selalu ada saat suka dan duka,,,terima kasih untuk motivasingaa..terima kasih juga untuk 2 tahun yang indah ini,,,semoga d'cimmogters kekal abadi gaa...walaupun nanti kita terpisahkan oleh jarak n waktu,,,tapi percayalah silaturahmi kita akan terjaga selamanya.....

Viaaaaaa.....adek yang selalu menemani dan membantuQ setiap x aQ susah maupun senang,,kenal ma via sungguh indah banget rasanya....dekat sama via berarti dekat juga dengan keluarganya,,,makasih ya deq,kak jadi dapat keluarga baru.....

Vikaaaaa.....tq ya ka,,selalu mengirim sms motivasi tiap x kak mau kompre...

Watiiii.....walaupun sibuk dengan ehem2 nya,,tapi tetap perhatian...

D'Promoters

Dimulai dari Bg Dian...makasih untuk motivasi dan pengalaman berharganya...makasih juga sudah mw mengerti keadaan Ngga bg (jrg dtg r4 gara2 skripsi,hehe)

Rak Anggi,,,Rakaaaak.....makasih udah jadi kakak terbaik bwd Ngga,,,akhirnya keinginan untuk mempunyai seorang kakak terkabulkan jugaa,,,

Full thankz juga buat d'promoters yang lain (Rani,,Rizki,Ryki,iil,Rima,Ami,Reni,Iwan,Fajri n kak Iffat)... tq buat semangat2nya gaaaaa.....

PES

Sahabat PES n adek2.....makasih untuk pengertiannya gaa,,maap tidak intens kemarin2 tu gaa,,,,maksud hati ingin sekali bersama menyelesaikan ini semua,,,tapi selalu ada saja rintangan dan hambatan yang NGga temui,,maap banget gaaaa

Keluarga RKN

Kakak2,,abang2,,adik2 n shbat.....makasih untuk hari2 yang telah dilalui lebih dari 1 tahun ini,,,walaupun semua sibuk,,tapi saling mendukung dan perhatian,,sehingga sulitnya proses penyusunan skripsi ini seakan terasa ringan.....

Keluarga Kabinat Karya

Sahabat2 n adik2 semuaaaa.....makasih ya.....walaupun belum genap 1 tahun kita bersamaa,,tapi ada kedekatan batin antara kita semua,,,sehingga seakan2 sekrang menjadi rumah kedua yang dirindukan.....

Frighds On Accounting

Untuk Teman2 sekelasKu... Accounting 07...

Tag trasa yaah wktu dah brjalan bgitu cepet tnpa qta sadari... 4 thun sudah qta bersama dlm mnimba ilmu... senang rasanya bisa belajar bersama klian semua,,meskipun terkadang ada beberapa hal yg tag mnyenangkan... hehe...

Trimakasih wat smuanya yaah... wish all of us can be success... ^_^

Dan... Untuk Sluruh teman2 Accounting... makasii banyaaaak wat klian smuanya yaaah... ^_^

Salam hangat,

RA

Rengga Anjelia

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang dampak dari reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Payakumbuh. Dengan dikeluarkannya surat edaran direktur jenderal pajak nomor SE 04/PJ.01/2008, reformasi administrasi perpajakan yang dicanangkan pemerintah dapat diwujudkan dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama di berbagai wilayah di Indonesia. Reformasi administrasi yang dilakukan pemerintah yaitu reformasi dibidang Sumber Daya Manusia, Regulasi, dan reformasi dibidang teknologi. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui ada atau tidaknya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh nya setelah dilakukannya reformasi administrasi perpajakan serta mengetahui seberapa besar dampak reformasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh nya. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian dekriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa dilihat dari segi penghitungan, reformasi administrasi perpajakan berdampak baik terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan dilihat dari segi pelaporan, terdapat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh-nya, tapi tidak terlalu berdampak baik dalam hal penyampaian SPT Tahunan, tapi secara umum dampak dari reformasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh-nya cukup baik, karena mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : *Dampak Reformasi, Reformasi Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan Penulis dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis dengan segala hormat menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafruddin Karimi, SE, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
2. Bapak Dr. H. Yuskar, SE, MA, AK, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
3. Bapak Drs. Suhandi, M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan, nasehat, bimbingan dan dorongan selama Penulis menyusun skripsi ini.
4. Bapak Tim penguji, yaitu Bapak Drs. Jonhar, M.Si, Ak yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Iswardi, Ak selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingannya sehingga Penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Seluruh Dosen dan staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Da Ari, Ni Efa dan Mama Loli yang telah memberikan kemudahan dan pengetahuan bagi Penulis.
7. Bapak Yogi staf di KPP Pratama Payakumbuh yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu demi selesainya proses penyusunan Skripsi ini.
8. Orang tua tercinta dan adik serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman jurusan Akuntansi yang telah mendukung selesainya skripsi ini yang tidak bisa Penulis sebutkan satu per satu.

Semoga bimbingan, petunjuk-petunjuk dan bantuan moril yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan diberi pahala oleh Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam usaha peningkatan mutu pendidikan pada umumnya dan Jurusan Akuntansi pada khususnya.

Padang, Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSEMBAHAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR BAGAN.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1 Perpajakan	9
2.1.1 Pengertian Perpajakan	9
2.1.2 Fungsi Pajak.....	10
2.1.3 Sifat Perpajakan	11
2.2 Reformasi Perpajakan	12
2.2.1 Administrasi Perpajakan.....	21
2.2.2 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	29
2.3 Kepatuhan wajib Pajak.....	47
2.3.1 Pengertian Kepatuhan.....	48
2.3.2 Dimensi kepatuhan Wajib Pajak	48
2.4 Penelitian lain yang relevan	55

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi dan Pengukuran Variabel.....	56
3.2 Tempat dan waktu dilaksanakannya penelitian	57

3.3 Metode Pengumpulan Data	57
3.4 Teknik Analisis Data.....	57
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Reformasi Administrasi Perpajakan di KPP Pratama Payakumbuh	58
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Reformasi Administrasi perpajakan	62
4.2.1.1 Reformasi Sumber Daya Manusia	62
4.2.1.2 Regulasi.....	70
4.2.1.3 Reformasi Teknologi.....	70
4.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak	73
4.3 Analisis ada atau tidaknya peningkatan kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajibannya setelah reformasi adminitrasi perpajakan	74
4.3.1. Ketepatan Pembayaran Pajak Terutang Tahunan	75
4.3.2 Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Tahunan.....	77
4.4 Analisis besarnya dampak reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh-nya	78
4.4.1 Ketepatan Pembayaran Pajak Terutang tahunan	78
4.4.2 Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Tahunan.....	79
4.5 Analisis Hasil Penelitian	79
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	ix
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Payakumbuh.....	61
---	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	56
Tabel 4.1 Pencapaian Target Reformasi Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Payakumbuh.....	61
Tabel 4.2 Pencapaian Target Reformasi Sumber Daya Manusia.....	62
Tabel 4.3 Rekapitulasi Pegawai KPP Pratama Payakumbuh Menurut Tingkat Pendidikan.....	65
Tabel 4.4 Rekapitulasi Surat Ketetapan Pajak SPT Tahunan PPh Orang Pribadi KPP Pratama Payakumbuh.....	74
Tabel 4.5 Perbandingan tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak Tahunan sebelum dan sesudah reformasi administrasi perpajakan KPP Pratama Payakumbuh.....	76
Tabel 4.6 Perbandingan tingkat kepatuhan WP dalam melaporkan SPT Tahunan sebelum dan sesudah reformasi administrasi perpajakan KPP Pratama Payakumbuh.....	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Penilaian fit and proper test.....	64
Gambar 4.2 Bentuk Profilling dengan menggunakan SIKKA.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah pada saat ini sedang giat-giatnya melakukan kegiatan pembangunan disegala bidang, baik bidang politik, ekonomi, sosial, maupun dibidang budaya. Hal ini dilakukan dalam usahanya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, baik secara fisik maupun mental berupa mengurangi kemiskinan, meningkatkan pendapatan rakyat kecil, menciptakan lapangan pekerjaan, peningkatan pendidikan, serta pembangunan sektor UMKM, dan infrastruktur sehingga nantinya diharapkan akan tercipta manusia Indonesia seutuhnya.

Untuk menjalankan kegiatan pembangunan tersebut diperlukan pembiayaan yang tidak sedikit. Salah satu pemasukan negara untuk pembiayaan tersebut adalah penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan pajak yang diharapkan berkisar 70-80% (seperti pada negara maju) sehingga mendekati rasio persentase yang semakin sehat.

Untuk menyukseskan sektor perpajakan ada tiga hal penting yang harus dilakukan, yaitu mendorong petugas pajak memberikan pelayanan terbaik, meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan meningkatkan pengendalian dan pengelolaan dana pajak. Oleh karena itulah pemerintah melakukan berbagai upaya dalam bidang perpajakan yaitu dengan reformasi perpajakan dengan memperhatikan, asas keadilan, yuridis, ekonomi dan finansial serta kebijakan fiskal dalam rencana pembangunan jangka menengah nasional diantaranya

melakukan reformasi ditiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran.

Untuk membantu pembiayaan pemerintah selain sektor pajak maka diupayakanlah pinjaman luar negeri dan penerimaan bukan pajak yaitu antara lain penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam (migas), pelayanan oleh pemerintah, pengelolaan kekayaan negara dan lain-lain bersifat sangat tidak stabil dengan besarnya ketergantungan penerimaan-penerimaan tersebut terhadap faktor eksternal, oleh karena itu satu- satunya andalan pemerintah dewasa ini adalah penerimaan dari sektor perpajakan (Kiryanto, 2000).

Apabila pemerintah mengoptimalkan pinjaman luar negeri, maka pemerintah tidak akan bisa mengusahakan kemandirian dalam meningkatkan sektor penerimaan dalam negeri khususnya dari sektor perpajakan. Hal ini berkaitan erat dengan kenyataan bahwa penerimaan kas negara sebagian besar berasal dari pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada negara. Dengan pelayanan terbaik, kepatuhan Wajib Pajak, dan pengelolaan pajak, kemungkinan besar dari tahun ke tahun kontribusi pajak bagi pendapatan negara makin meningkat.

Dalam APBN Indonesia, pajak menduduki posisi penyumbang kas negara paling besar. Sebagai gambaran perkembanganya yang dirilis oleh Departemen Keuangan (2010) bahwa sebelum tahun 2000 kontribusi pajak hanya berada pada kisaran 60 persen. Pada APBN 2008 pajak memberikan kontribusi 68,3 persen dari total penerimaan negara atau Rp 609,22 triliun. Pada APBN 2009 terus meningkat. Penerimaan dan pajak akan meningkat menjadi 71,1 persen dari total penerimaan negara atau Rp 726,28 triliun(detic.com/02-03-2010). Dari data ini,

dapat dilihat bahwa pemerintah Indonesia benar-benar berupaya mengoptimalkan penerimaan sektor pajak untuk membiayai berbagai macam pembangunan. Meskipun seharusnya ada sektor lain yang diupayakan untuk digali potensinya terutama *natural resource*. Ketergantungan pemerintah yang tinggi ini terlihat dari berbagai upaya untuk menggali lebih dalam para pembayar pajak.

Departemen Keuangan menyatakan bahwa jumlah Wajib Pajak resmi di Indonesia secara keseluruhan masih sangat sedikit. Data di tahun 2007 menunjukkan jumlah Wajib Pajak badan hanya 1,35 juta dan perorangan cuma 5,14 juta. Jumlah ini terlampau kecil bila dibandingkan dengan total usia produktif di Indonesia yang mencapai 170 juta. Berarti banyak dari Wajib Pajak yang belum sadar akan pentingnya membayar pajak. Hal ini bisa saja disebabkan oleh sistem birokrasi, sistem administrasi yang berbelit-belit sampai dengan sikap dari aparat pajak yang tidak menyenangkan.

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal kepada Wajib Pajak.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan seperti : (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Pengukuran efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*).

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara.

Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan.

Sejalan dengan hal tersebut, percepatan modernisasi dan reformasi birokrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mewujudkan pelayanan penerimaan pajak terpadu, sangat memudahkan Wajib Pajak (WP) dalam mendapatkan pelayanan secara baik, karena berurusan hanya pada satu kantor. Ide dari reformasi dan modernisasi DJP dalam bentuk menginvestasikan kantor, alat komputer, sistem prosedur maupun aturan-aturan yang tujuan akhirnya, adalah untuk melayani WP secara lebih baik. Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan sebagai bagian dari reformasi birokrasi perpajakan. Modernisasi dilakukan dalam beberapa tahap dan sudah dimulai sejak tahun 2002, dengan

membentuk Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Pada tahun 2008, tahapan reformasi administrasi perpajakan telah dilakukan dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama di berbagai daerah.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan ini diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. *Account representative* merupakan tenaga profesional yang bertugas memberikan petunjuk dan membantu Wajib Pajak dalam semua urusan perpajakan. Wajib Pajak dapat menghubungi nomor telepon Ditjen Pajak atau ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama setempat untuk menanyakan siapa *Account Representative* yang akan melayaninya. Di KPP Pratama ini pula Wajib Pajak dapat bertanya tentang permasalahan perpajakan melalui layanan informasi.

Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management sistem* dalam *workflow sistem* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-sistem* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik

Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Apakah semua perbaikan yang dilakukan oleh Ditjen Pajak bisa meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya?. Oleh karena hal inilah, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana dampak dari Reformasi Administrasi Perpajakan yang dilakukan Ditjen Pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas:

1. Apakah terdapat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi dalam memenuhi kewajiban PPhnya setelah dilakukannya reformasi administrasi perpajakan?
2. Seberapa besar dampak reformasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPhnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan:

1. Mengetahui ada atau tidaknya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh nya setelah dilakukannya reformasi administrasi perpajakan.
2. Mengetahui seberapa besar dampak reformasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh nya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan saran dan pandangan yang berguna bagi Ditjen Pajak khususnya dan pemerintah umumnya agar lebih memperhatikan sektor pelayanan publik dalam penyelenggaraan kegiatannya.
2. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia.
3. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan secara khusus bermanfaat dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.
4. Sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan, baik bagi para pembaca maupun penulis sendiri.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang sistematis mengenai penulisan skripsi ini, maka penulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi .

Bab II Tinjauan Literatur. Bab ini berisi tentang tinjauan literatur yang diperlukan sebagai penunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini .

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini membahas metodologi atau langkah-langkah yang dilakukan Penulis dalam penelitian, metodologi tersebut meliputi identifikasi dan pengukuran variabel, tempat dan waktu

dilaksanakannya penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini akan diuraikan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian, di mana peneliti akan memaparkan secara detail dan akan menjelaskan temuan-temuan yang ada serta analisis dan pembahasan .

Bab V Kesimpulan dan Saran. Bab ini merupakan bagian penutup, di mana dalam bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait, serta mengemukakan keterbatasan/kelemahan-kelemahan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti .

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1. Perpajakan

2.1.1. Pengertian

Sehubungan dengan pentingnya sumber keuangan tersebut, maka untuk lebih jelasnya, ada beberapa pendapat dari para ahli tentang definisi pajak terlebih dahulu. Beberapa diantaranya menurut Sony (2006) adalah:

Menurut Usman dan Subroto :

Pajak diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang – undangan yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan pengeluaran umum pemerintah yang balas jasanya tidak secara langsung diberikan pada pembayaran sedangkan pelaksanaannya dimana perlu dipaksakan.

Menurut Rahmad Soemitro :

Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang secara langsung dapat ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja :

Pajak adalah iuran wajib, berupa uang dan barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma – norma hukum guna menutup biaya produksi barang – barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Menurut Suandy:

Pajak adalah prestasi pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal indivisul, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.



Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran atau pungutan yang digunakan oleh suatu badan yang bersifat umum untuk memasukkan uang kedalam kas negara dalam menutupi segala pengeluaran yang telah dilakukan dimana pungutannya dapat dipaksakan.

Jadi, dapat juga disimpulkan bahwa pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Pajak peralihan kekayaan dari orang atau badan ke pemerintah
- b. Pajak dipungut berdasarkan dengan kekuasaan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya sehingga dapat dipaksakan
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontrasepsi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah
- d. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
- e. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, diprgunakan untuk membiayai *public investment*
- f. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah
- g. Pajak dapat dipungut langsung atau tidak langsung.

2.1.2.Fungsi Pajak

1. Fungsi sumber keuangan negara (*budgetair*)

Dalam fungsi ini pungutan pajak bertujuan untuk memasukkan uang sebanyak- banyaknya kedalam kas negara yang pada waktunya akan digunakan

oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara baik untuk pengeluaran rutin dalam melaksanakan mekanisme pemerintahan maupun pengeluaran untuk membiayai pembangunan.

2. Fungsi mengatur (*regularend*)

Pada lapangan perekonomian, pengaturan pajak memberikan dorongan kepada pengusaha untuk memperbesar produksinya, dapat juga memberikan keringanan atau pembebasan pajak pada para penabung dengan maksud menarik uang dari masyarakat dan mengeluarkannya antara lain ke sektor produktif. Dengan adanya industri baru maka dapat menampung tenaga kerja yang lebih baik, sehingga pengangguran berkurang dan pemerataan pendapatan akan dapat terlaksana untuk mencapai keadilan sosial ekonomi dalam masyarakat.

2.1.3. Sifat Perpajakan

Sebagai sumber pendapatan pajak harus memenuhi unsur yang meliputi:

a. Unsur keadilan (*equity*)

Yang dimaksud dengan keadilan dalam perpajakan adalah bahwa harus adil secara vertikal maupun horizontal. Adil secara vertikal artinya pajak harus dikenakan sedemikian rupa sehingga dirasakan adil diantara berbagai tingkat atau golongan pendapatan yang berbeda. Sedangkan adil secara horizontal artinya pajak dikenakan sedemikian rupa sehingga dirasakan adil diantara berbagai sektor yang berbeda pada tingkat atau golongan pendapatan yang sama.

b. Unsur kepastian (*certainty*)

Yang dimaksud unsur kepastian adalah bahwa pajak hendaknya dikenakan secara jelas, pasti, dan tegas kepada setiap Wajib Pajak

c. Unsur kelayakan(*convenience*)

Yang dimaksud dengan unsure kelayakan dalam memungut pajak adalah bahwa Wajib Pajak harus dengan senang hati membayar pajak kepada pemerintah karena pajak yang dibayarnya layak dan tidak memberatkan Wajib Pajak.

d. Efisien(*economy*)

Pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat (seefisien) mungkin, jangan sampai biaya pemungutan pajak melebihi pemasukan pajaknya.

e. Unsur ketetapan(*adequacy*)

Yang dimaksud unsur ketetapan bahwa pajak tersebut dipungut tepat pada waktunya.

2.2). Reformasi Perpajakan

Menurut Gunadi (2009) :

Pajak mengikuti fenomena kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Di setiap perubahan kehidupan sosial perekonomian masyarakat maka sudah sepantasnyalah bahwa pajak harus mengadakan reformasi, yang mana reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan.

Menurut Williamson dalam Mas'ood (1994:60) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi perluasan basis perpajakan, perbaikan administrasi perpajakan, mengurangi terjadinya penghindaran dan manipulasi pajak, serta mengatur pengenaan pada aset yang berada di luar negeri.

Anggito Abimanyu (2003 :15) menyebutkan bahwa reformasi perpajakan adalah perubahan mendasar di segala aspek perpajakan yang memiliki tiga tujuan utama yaitu tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Aviliani (2003 : 27) berpendapat bahwa tujuan utama reformasi perpajakan adalah untuk menegakkan kemandirian ekonomi dalam membiayai pembangunan nasional dengan jalan lebih mengerahkan kemampuan sendiri.

Secara bertahap, pajak diharapkan bisa mengurangi ketergantungan utang luar negeri. Dalam hal ini, reformasi perpajakan akan menjadikan sistem yang berlaku menjadi lebih sederhana mencakup penyederhanaan jenis pajak, tarif pajak dan pembayaran pajak. Selain itu juga meliputi pembenahan aparatur perpajakan yang menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin dan mental. Dengan reformasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan jumlah Wajib Pajak akan semakin meluas serta beban pajak akan makin adil dan wajar, sehingga mendorong Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya serta menghindarkan diri dari aparat yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi.

Malcolm Gillis (2000) menyatakan suatu sistem penerimaan negara yang mengurus masalah pajak perlu direformasi dengan empat alasan utama:

1. ketika hukum dan kebijakan pajak menciptakan potensi peningkatan penerimaan pajak, jumlah aktual pajak yang mengalir ke kas negara tergantung pada efisiensi dan efektivitas administrasi penerimaan negara.



2. kualitas dari administrasi penerimaan pajak mempengaruhi iklim investasi dan pengembangan sektor swasta
3. administrasi perpajakan secara rutin muncul dalam daftar teratas organisasi dengan kasus korupsi tertinggi
4. reformasi perpajakan diperlukan agar sistem perpajakan mengikuti perkembangan terbaru dalam aktivitas bisnis dan pola penghindaran pajak yang canggih.

Menurut Gillis (2000) reformasi perpajakan di negara berkembang dapat berhasil apabila program reformasi menghasilkan perubahan yang mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yang pertama yaitu struktur pajak, yang kedua yaitu mekanisme dan institusi yang mengatur administrasi perpajakan dan kepatuhan perpajakan. Struktur pajak terdiri dari konfigurasi dari dasar pajak dan tarif pajak. Administrasi dan kepatuhan perpajakan terdiri dari prosedur, peraturan yang mengatur penghitungan pajak, pemungutan, pemeriksaan, sanksi, banding, dan data termasuk teknologi informasi, struktur penghargaan pelayanan masyarakat, pengungkapan yang diperlukan dan prinsip akuntansi perusahaan.

Menurut Liberty Pandiangan (2008) , reformasi perpajakan, yang meliputi: (1) formulasi kebijakan dalam bentuk peraturan, dan (2) pelaksanaan dari peraturan, umumnya diarahkan untuk dapat mencapai beberapa sasaran. Pertama, menghasilkan penerimaan dalam jumlah yang cukup, stabil, fleksibel dan berkelanjutan. Kedua, mengurangi beban inefisiensi dan *excess burden*. Ketiga, memperingan beban kelompok kurang mampu dengan mendesain struktur pajak

yang lebih adil. Dan keempat, memperkuat administrasi perpajakan dan meminimalisasi biaya administrasi dan kepatuhan.

Bird dan Jantscher (1991) seperti dikutip Chaizi Nasucha, mengemukakan bahwa perubahan kebijakan perpajakan tanpa didukung perubahan administrasi perpajakan menjadi tidak berarti. Perubahan di bidang perpajakan harus sejalan dengan kapasitas administrasinya, karena administrasi perpajakan merupakan kebijakan di bidang perpajakan yang mempunyai hubungan tak terpisahkan.

Reformasi jilid pertama DJP dilaksanakan pada tahun 1983, yang meliputi:

a. Perubahan Struktur Organisasi;

Awalnya unit kerja perpajakan dikenal dengan nama Kantor Inspektorat Pajak. Hal ini membuat masyarakat khususnya Wajib Pajak merasa enggan untuk datang ke kantor tersebut.

Oleh sebab itu maka unit kerja pada DJP dirombak menjadi :

1. Kantor Pelayanan Pajak, yang menangani atau melayani seluruh administrasi perpajakan untuk sektor PPh, PPN, Bea Materai.
2. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, yang menangani pelayanan administrasi perpajakan, untuk sektor PBB dan BPHTB.
3. Kantor Pemeriksaan & Penyidikan Pajak, yang khusus menangani tindakan pemeriksaan & penyidikan perpajakan.
4. Kantor Penyuluhan Pajak, yang menangani pelayanan dan penyuluhan perpajakan.

Dengan sendirinya perubahan struktur organisasi ini juga merombak struktur Sumber Daya Manusia.

b. Perubahan Administrasi Perpajakan

Penanganan perpajakan dilakukan pada masing-masing jenis pajak, misalnya pada Seksi PPh Badan, Seksi PPh Orang Pribadi, Seksi PPh Pemotongan dan pemungutan, Seksi PPN dan PTLL bahkan untuk khusus untuk PBB ditangani oleh unit kantor tersendiri. Formulir juga dilakukan penyempurnaan yaitu dengan sistem komputerisasi perpajakan.

c. Perubahan Undang-Undang Perpajakan.

Pada reformasi perpajakan jilid pertama ini yang paling dahsyat adalah dikeluarkannya 3 (tiga) Undang-Undang perpajakan sekaligus, yaitu UU KUP, UU PPh, dan UU PPN dan PTLL. Memperkenalkan sistem perpajakan yang canggih, yaitu *self Assesment*, dimana WP memiliki peran untuk mendaftarkan sendiri (NPWP), menghitung sendiri pajaknya, membayarkan sendiri pajaknya dan melaporkan sendiri pajaknya.

Melalui reformasi perpajakan 1983, muncul Undang-undang No.6/1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), UU No. 7/1983 tentang pajak penghasilan (PPh), UU No. 8/1983 tentang PPN dan PPnBM serta tentang PBB dan Bea Materai pada tahun 1985.

Reformasi jilid satu yang sudah dirintis sejak tahun 2002 silam menitikberatkan pada tiga pilar utama, yakni reformasi bidang administrasi perpajakan, reformasi bidang peraturan perpajakan, dan reformasi pengawasan perpajakan telah menuai hasil yang membanggakan. Sejak digulirkan pada 2002, reformasi perpajakan telah berhasil mengubah institusi Direktorat Jenderal Pajak menjadi lebih baik. Indikator keberhasilan reformasi perpajakan dapat dilihat dari dua hal mendasar perubahan persepsi (*image*) masyarakat terhadap institusi

Ditjen Pajak dan keberhasilan pencapaian target penerimaan pajak. Data yang dikeluarkan oleh *Transparency International*, pada 2002 Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia mencapai 1,9 di mana ini berarti termasuk dalam kategori sangat korup, Pada 2006, Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia makin membaik yaitu mencapai 2,4. Terakhir pada 2008 Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia meningkat menjadi 2,6. Sehingga di Tahun 2008, Ditjen Pajak tidak masuk lagi dalam daftar institusi yang dinilai paling korup di Indonesia.

Reformasi Jilid Satu tersebut telah memberikan banyak manfaat bagi Wajib Pajak, antara lain pemberian pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal dengan konsep *One Stop Service*, pelayanan oleh petugas *Account Representative*, pemanfaatan IT dalam layanan *e-filing*, *e-SPT*, *e-registration*, dan pembentukan *call center* untuk pelayanan informasi dan pengaduan. Selain itu, rasa keadilan juga dirasakan Wajib Pajak melalui tindakan penegakan hukum seperti pemeriksaan, penagihan dan penyidikan yang lebih transparan dan profesional serta penerapan dan penegakan *good governance* di semua lini.

Pada tahun 2008, DJP melakukan reformasi jilid II yang selaras dengan dinamika perekonomian dan dunia usaha agar dapat mewujudkan sistem perpajakan yang adil, kompetitif, dan memberikan kepastian hukum serta mentargetkan membuat sistem perpajakan Indonesia setaraf dengan negara maju. Reformasi memfokuskan pada dua hal utama, yaitu Sistem dan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Reformasi jilid II terdiri dari beberapa kegiatan, antara lain pengembangan SDM melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai, kegiatan *Mapping*, *Profiling* dan *Benchmarking* yang terotomasi, penyempurnaan pelayanan

pembayaran dan kerjasama dengan expert kelas dunia untuk kegiatan perbaikan yang meliputi aspek *core business* DJP melalui program yang disebut *Project for Indonesia TaxAdministration Reform* (PINTAR).

PINTAR merupakan program penyempurnaan sistem administrasi perpajakan untuk mendukung reformasi administrasi yang dilakukan DJP. Program ini mengadopsi "*best practice*" sistem administrasi perpajakan di dunia baik dalam aspek pelayanan perpajakan maupun pengawasan kepatuhan. Program PINTAR yang dimulai pertengahan tahun 2009 bertujuan menyediakan layanan perpajakan lebih baik dengan memperbaiki tata kelola administrasi yang lebih transparan dan akuntabel yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Dalam pengembangannya, PINTAR dibagi kedalam 4 (empat) komponen, yaitu:

1. Komponen A: Penyempurnaan Sistem dan Proses Bisnis Utama (*Core Business Process*).

Komponen ini bertujuan memperbaiki manajemen registrasi Wajib Pajak, pengolahan surat pemberitahuan pajak dan pembayaran pajak, pembuatan rekening (*Tax Account*) Wajib Pajak, pengembangan manajemen dokumen dan pengembangan Arsitektur Sistem Teknologi Informasi yang terintegrasi.

2. Komponen B: Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

Komponen ini mencakup: (a) perbaikan penerapan manajemen SDM dan analisa terhadap kebijakan dan regulasi tentang SDM; (b) peningkatan kemampuan program peningkatan kapasitas (*capacity building*) yang

berkaitan dengan masalah teknis perpajakan, manajemen umum, dan manajemen perubahan; dan (c) perbaikan tata kelola melalui peningkatan akuntabilitas dan integritas.

3. Komponen C: Kepatuhan Perpajakan.

Komponen ini berkonsentrasi pada masalah pemeriksaan dengan sistem seleksi audit berdasarkan resiko, sistem pengawasan penagihan, dan keberatan dan banding dengan mengembangkan sistem paperless yang terintegrasi dengan sistem rekening Wajib Pajak, juga dengan Sistem Informasi Pengadilan Pajak.

4. Komponen D: Manajemen Perubahan

Komponen ini membantu dalam manajemen proyek melalui asistensi teknis yang mencakup program manajemen perubahan (*change management*) yang didalamnya termasuk kegiatan komunikasi internal dan eksternal serta pelaksanaan survei untuk memperoleh *feedback*.

Manfaat PINTAR adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih mudah, cepat dan akurat karena didukung sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi, penegakan hukum yang lebih efektif dan tepat sasaran karena didukung kuantitas dan kualitas data, serta tingkat kepatuhan dan kepercayaan Wajib Pajak yang makin baik karena makin transparan dan akuntabelnya administrasi perpajakan yang dapat memberikan rasa kenyamanan sekaligus keadilan.

Reformasi perpajakan yang dilakukan oleh suatu negara merupakan suatu cara untuk memperbaiki dan meningkatkan perekonomian global melalui pajak. Reformasi dalam perpajakan akan berimplikasi terhadap luasnya dasar pengenaan

pajak (*tax base*), dalam hal ini menambah jenis penghasilan sebagai objek pajak dan mempengaruhi pengenaan tarif pajak (*tax rate*), dan usaha memperbaiki administrasi perpajakan menjadi lebih sempurna.

Suatu negara mengharapkan memiliki suatu sistem perpajakan yang sempurna, agar apa yang menjadi tujuan dari suatu pemerintahan negara dapat tercapai. Setiap usaha penyempurnaan memerlukan suatu perubahan, baik secara parsial maupun secara keseluruhan atau mendasar.

Alasan negara melakukan reformasi dalam perpajakan antara lain:

1. untuk menstabilkan perekonomian yang tidak menentu karena pengaruh perekonomian internasional maupun nasional
2. untuk mengikuti ketentuan dunia dalam hal pendanaan yang mensyaratkan struktur pajak yang ada harus sesuai dengan kondisi seharusnya
3. meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak

Tujuan Reformasi Perpajakan:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai sumber aliran dana untuk mengisi kas negara
- b. menekan terjadinya penyelundupan pajak oleh Wajib Pajak
- c. meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya
- d. menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, *responsibility*, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dana pajak

- e. meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak, baik kepada fiskus maupun kepada Wajib Pajak.

2.2.1 Administrasi Perpajakan

Administrasi menurut pendapat A. Dunsire yang telah dikutip oleh Donovan dan Jackson (1991) dikemukakan kembali oleh Yeremias T. Keban yaitu bahwa: Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis.

De Jantscher (1997) seperti yang dikutip Gunadi, menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman diberbagai negara berkembang, kebijakan perpajakan yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya.

Administrasi perpajakan merupakan bagian dari pelaksanaan hukum formal dibidang perpajakan dalam rangka menjalankan fungsi pelayanan, pengawasan dan pembinaan, karena administrasi pajak melalui pelaksanaan tata usaha perpajakan dan sarananya timbul bukan karena hasil imaginasi

penyelenggara, akan tetapi disusun sebagai kehendak ketentuan formal perpajakan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi pajak adalah segala urusan administrasi perpajakan sebagai salah satu instrument pelaksanaan di bidang perpajakan dalam rangka menjalankan fungsi pelayanan masyarakat, pengawasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan kewajiban perpajakan, dan pembinaan dari pelaksanaan pengawasan tersebut.

Tata usaha perpajakan merupakan rangkaian tugas-tugas yang dimulai dari bagaimana penciptaan atau pembuatan formulir, penentuan buku-buku register yang diperlukan, pencatatan yang harus dilaksanakan kearsipan sedemikian rupa dalam suatu sistem yang baik dan terkendali sebagai tindak lanjut dari amanah ketentuan hukum. Administrasi bukan hanya kepentingan negara sebagai penyelenggara pemerintahan (pemungut pajak), tetapi juga kepentingan dari pembayar pajak (Wajib Pajak) agar pelaksanaan kewajiban dan hak-hak perpajakannya ditatausahakan dengan baik dan benar.

Melalui sistem perpajakan yang baru, diharapkan administrasi perpajakan bisa diterapkan dengan lebih terarah dan teratur, sederhana dan mudah dimengerti baik oleh fiskus maupun Wajib Pajak. Keberhasilan dalam pajak penghasilan didukung oleh pelaksanaan administrasi perpajakan yang baik dan efektif, karena ini merupakan kunci sukses peraturan perpajakan.

Pada dasarnya, produktivitas administrasi perpajakan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini (Barata dan Ardian,1990):

1. Subjek peraturan perpajakan
2. Otoritas perpajakan dan perlengkapan aparaturnya

3. Kompetensi, kejujuran dan pengabdian aparatur perpajakan
4. Pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak tentang Undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku
5. Perilaku dan kondisi sosial politik daerah

Tanzi dan Palleschio (1995) dalam Ott (2001:3) menyatakan bahwa tugas utama administrasi perpajakan melibatkan : (a) informasi dan instruksi kepada Wajib Pajak; (b) pendaftaran, pengorganisasian dan pemrosesan surat pemberitahuan (memasukkan data, pemrosesan deklarasi dan pembayaran); (c) tahap pemungutan (pendaftaran, penghitungan, dan pemrosesan surat pemberitahuan); (d) mengontrol dan menyupervisi (menemukan ketidaklengkapan surat pemberitahuan dan kontrol terhadap data dalam kantor administrasi pajak atau aktivitas bisnis dan data dari Wajib Pajak, sementara penelitian yang rutin telah dilakukan dalam tahap pendaftaran, penghitungan dan pemrosesan surat pemberitahuan); (e) pelayanan hukum dan ketidakpuasan Wajib Pajak (keberatan, banding dan pengurangan).

Mikesell (1995: 392-397) menyatakan bahwa administrasi perpajakan meliputi enam langkah umum, yaitu (a) persiapan inventarisasi; (b) dasar penilaian; (c) perhitungan dan pengumpulan pajak; (d) audit; (e) keberatan-permohonan; (f) penegakan hukum.

- a) Persiapan inventarisasi *tax eligibles*. Contohnya, didalam proses inventarisasi Pajak Penghasilan akan melibatkan pengembangan administrasi daftar Surat Pemberitahuan Pajak yang dikirim oleh Wajib Pajak. Surat Pemberitahuan akan berfungsi sebagai master file yang digunakan sebagai pembanding pihak-pihak yang telah

membayar pajak dan pihak yang diharapkan akan membayar pajak. Surat Pemberitahuan tersebut merupakan data yang sangat bermanfaat dalam rangka membangun sistem kontrol

- b) Dasar penilaian. Kepemilikan individual yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak harus dinilai untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Untuk beberapa jenis pajak, khususnya pajak pendapatan orang pribadi dan pajak penjualan, dasar penilaian memerlukan data transaksi (seperti penjualan dan pembelian barang, pelayanan/jasa, dan lain-lain) atas periode tertentu, khususnya berkenaan dengan pengumpulan data akuntansi.
- c) Perhitungan dan pengumpulan pajak. Hal ini merupakan langkah ketiga dari administrasi perpajakan. Dalam hal ini Wajib Pajak harus mengaplikasi tarif yang sesuai terhadap dasar pengenaan pajak yang telah dinilai sebelumnya, kemudian menyampaikan Surat Pemberitahuan, termasuk besarnya pajak yang harus dibayar kepada pihak-pihak yang ditunjuk sebagai penerima setoran pajak. Surat pemberitahuan diperlukan pada periode tertentu antara bulanan sampai tahunan tergantung pada jenis pajak dan besarnya pembayaran yang dikenakan. Pada umumnya, semakin besar Wajib Pajak akan semakin sering Surat pemberitahuan diperlukan dibanding dengan Wajib Pajak kecil. Pengisian Surat Pemberitahuan dan pembayaran secara elektronik akan lebih menguntungkan pemerintah, khususnya dari segi kecepatan dan penerimaan data.

- d) Audit. Tahap ini untuk meyakinkan bahwa Wajib Pajak patuh terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dalam sebuah sistem kepatuhan yang sukarela. Audit untuk melindungi kejujuran Wajib Pajak yang secara sukarela sudah mematuhi undang-undang perpajakan.
- e) Keberatan Wajib Pajak. Beberapa peraturan dan ketentuan perpajakan ada yang berisi ketidakpastian yang disebabkan adanya kesalahan dalam pembuatan peraturan tersebut. Sebagian lagi disebabkan oleh pembuat peraturan yang merasa yakin bahwa pelaksanaan administrasi perpajakan dapat mendefenisikan ketentuan tertentu dengan lebih baik. Berkaitan dengan adanya ketidakpastian tersebut, keberatan dan protes memainkan peranan yang penting dalam proses pembuatan peraturan perundang-undangan.
- f) Tahap akhir administrasi perpajakan adalah penegakan hukum.

Administrasi yang buruk dapat menyebabkan beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Prosedur yang digunakan sudah kuno dan pegawainya dibayar rendah dengan kemampuan yang tidak memadai
- b. Sistem perpajakan yang rumit, sistem administrasi perpajakan yang tidak efisien dan sumber daya yang sederhana, khususnya di Departemen Perpajakan Pemerintah Pusat.
- c. Pemerintah tidak ingin menegakkan sistem yang ada. Pendekatan yang dilakukan disini adalah menunggu krisis sehingga pemerintah

dipaksa untuk melakukan perbaikan sistem perpajakan atau menunggu bantuan dari luar.

Untuk menghindari masalah-masalah diatas, maka diperlukan kondisi-kondisi sebagai berikut:

1. Menciptakan iklim perpajakan yang baik
2. Mengelola organisasi perpajakan yang baik.

Iklim perpajakan adalah kondisi yang abstrak, yaitu kondisi yang terletak antara ketidakmauan dan kesadaran atau kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kondisi ini harus diciptakan oleh administrator perpajakan untuk memotivasi seluruh aparatur agar lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Dengan menciptakan diharapkan agar semua Wajib Pajak dapat menggunakan haknya dan melaksanakan kewajibannya dengan baik.

Andic (1994) dalam Ott (2001:3) menyatakan beberapa fungsi organisasi administrasi perpajakan perpajakan yang baik, yaitu sebagai berikut :

- a. Kenaikan produktivitas, berkenaan dengan spesialisasi khusus seperti penilaian, pemungutan, supervise dan kontrol.
- b. Kemungkinan untuk melakukan pengecekan dan kontrol yang lebih baik. Jika petugas pajak yang sama tidak bertugas bertanggung jawab dalam semua proses administrasi atas satu Wajib Pajak, kesalahan di dalam salah satu fungsi administrasi (misalnya penentuan pajak) akan lebih mungkin untuk ditemukan dalam proses yang lainnya(misalnya dalam proses kontrol)

- c. Efektivitas kenaikan kegiatan. Jika Wajib Pajak, sebagai contoh, tidak mematuhi lebih dari satu jenis pajak, semua jenis pajak akan dipungut oleh seorang pegawai pajak dan tidak lebih dari mereka.

Menurut Carlos A.Silvani (1992) seperti dikutip Gunadi, administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*)

Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu.

2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), atau disebut juga *stop filing taxpayers*, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui sebab-sebab tidak disampaikannya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut. Kendala yang mungkin dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa.

3. Penyelundup pajak (*tax evaders*)

Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan. Keberhasilan sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan

sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

4. Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).

Dari tahun ke tahun tunggakan pajak jumlahnya semakin besar. Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif.

Apabila kebijakan perpajakan yang ada mampu mengatasi masalah-masalah di atas secara efektif, maka administrasi perpajakannya sudah dapat dikatakan baik sehingga *Tax ratio* akan meningkat. Dasar bagi terwujudnya suatu administrasi pajak yang baik adalah diterapkannya prinsip-prinsip manajemen modern yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating* dan *Controlling*, terdapatnya kebijakan perpajakan yang jelas dan sederhana sehingga memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya, tersedianya Pegawai Pajak yang berkualitas dan jujur serta pelaksanaan penegakan hukum yang tegas dan konsisten.

Setelah memperoleh kepercayaan masyarakat serta pengertian dan dukungan rakyat banyak, administrasi pajak baru dapat dianggap sehat . Toshiyuki (2001) seperti dikutip Gunadi menyatakan bahwa untuk mencapai hal tersebut, disyaratkan beberapa kondisi administrasi perpajakan seperti berikut: Pertama, administrasi pajak harus dapat mengamankan penerimaan negara.

Kedua, harus berdasarkan peraturan perundang-undangan dan transparan. Ketiga, dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai ketentuan dan menghilangkan kesewenang-wenangan, arogansi, dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi. Keempat, dapat mencegah dan memberikan sanksi serta hukuman yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan. Kelima, mampu menyelenggarakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif. Keenam, meningkatkan kepatuhan pembayar pajak. Ketujuh, memberikan dukungan terhadap pertumbuhan dan pembangunan usaha yang sehat masyarakat pembayar pajak. Kedelapan, dapat memberikan kontribusi atas pertumbuhan demokrasi masyarakat.

2.2.2 Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut Gunadi (2004), reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Yang ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Menurut Gunadi (2004) “administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif”. Kriteria

fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak.

Menurut Pandiangan (2008 : 7), reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi :

1. Restrukturisasi organisasi

Struktur organisasi DJP tidak sesuai lagi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang dinamis dan cepat berubah. Struktur organisasi ini mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat dan bahkan dapat dimanfaatkan oleh pihak internal dan eksternal akibat adanya celah kelemahan dari sisi struktur yang tidak terintegrasi.

Di sisi lain, strategi segmentasi Wajib Pajak hanya dapat dijalankan dengan lebih efisien, terarah dan fokus apabila struktur organisasi DJP dirombak dengan tidak lagi berdasar jenis pajak tapi berdasar fungsi. Perubahan struktur organisasi ini juga memberi pengaruh pada perbaikan proses bisnis, mekanisme sistem dan prosedur, dan jalur koordinasi dan informasi.

Konsep restrukturisasi organisasi adalah :

- a. Debirokratisasi.
- b. Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan.
- c. Dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan.
- d. Adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola Kantor Pelayanan Pajak.
- e. Adanya internal audit dan “*customer oriented*”.

- f. Lebih efisien dan efektif dalam kinerja.

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi

Proses bisnis diseluruh level DJP dikeluhkan masyarakat sangat berbelit-belit dan tidak efisien, serta menjadi salah satu sumber ekonomi biaya tinggi. Perbaikan pada proses bisnis merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dengan perbaikan pada struktur organisasi. Mekanisme dan sistem prosedur akan menjadi lebih efisien jika proses bisnis tidak dipahami secara parsial, tetapi merupakan suatu jaringan besar yang saling terkait dan terintegrasi. Oleh karena itu, perbaikan proses bisnis harus diimbangi dengan memanfaatkan kelebihan dari teknologi informasi.

Penyempurnaan proses bisnis ini dilakukan dengan konsep :

- a. Berbasis teknologi komunikasi dan informasi.
- b. Efisien dan *"customer oriented"*.
- c. Sederhana dan mudah dimengerti.
- d. Adanya *built-in control*.

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

SDM DJP selama ini merupakan sumber keluhan masyarakat Wajib Pajak dan menjadi sumber yang menimbulkan citra negatif DJP. Kondisi ini harus direspon dengan melakukan perubahan dari sisi SDM. Sasaran perubahan ini adalah dengan melakukan perbaikan pada remunerasi, perbaikan jenjang karir,

kompetensi dan pendidikan, perbaikan pada sisi job grading, serta internalisasi nilai-nilai baru organisasi melalui penerapan kode etik.

Konsep penyempurnaan manajemen sumber daya manusia adalah :

- a) Berbasis kompetensi.
- b) Optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi.
- c) *Customer driven*.
- d) *Continuous improvement*.

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya reformasi administrasi perpajakan, yaitu :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi

Menurut Chaizi Nasucha (2004), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Bird dan Jantscer (1992) seperti dikutip Chaizi Nasucha, mengemukakan bahwa agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan: (1) struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, (2) strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, (3) komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.

Eke (2001) seperti dikutip Chaizi Nasucha mengemukakan bahwa “isu keberhasilan reformasi administrasi perpajakan ke depan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara

efisien dan efektif.” Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, struktur organisasi, proses dan prosedur, serta sumber daya finansial dan insentif yang cukup.

Sasaran administrasi pajak yakni: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Efektivitas administrasi pajak bukanlah satu-satunya indikator kepatuhan pajak, di negara-negara yang memiliki derajat ketidakpatuhan Wajib Pajaknya tinggi, kemampuan administrasi pajak untuk memungut pajak yang efektif merupakan kunci pembentukan perilaku pembayar pajak.

Tanzi dan Pallichio (1995) dalam Ott (2001) seperti dikutip Chaizi Nasucha berkenaan dengan elemen dasar reformasi administrasi perpajakan dinyatakan syarat-syarat sebagai berikut: (1) komitmen politik yang berkelanjutan; (2) staf yang mampu berkonsentrasi terhadap pekerjaan dalam jangka panjang; (3) strategi yang tepat dan didefinisikan dengan baik karena tidak ada strategi yang cocok untuk semua negara; (4) pendidikan dan pelatihan pegawai; (5) tersedia dana dan sumber daya lain yang cukup.

Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan menurut Chaizi Nasucha dengan mengutip Ott (2001) adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya. Efektivitas dan efisiensi kadang-kadang menciptakan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, diperlukan ukuran-

ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan.

Dalam meningkatkan efektivitas digunakan ukuran (1) kepatuhan pajak sukarela, (2) prinsip-prinsip *self assesment*, (3) menyediakan informasi kepada Wajib Pajak, (4) kecepatan dalam menemukan masalah-masalah yang berhubungan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran, (5) peningkatan dalam kontrol dan supervisi, (6) sanksi yang tepat.

Dalam meningkatkan efisiensi dalam administrasi perpajakan secara khusus dapat distimulasi oleh: (1) penyediaan unit-unit khusus untuk perusahaan besar; (2) peningkatan perpajakan khusus untuk Wajib Pajak kecil, (3) penggunaan jasa perbankan untuk pemungutan pajak, dan lain-lain.

Dengan mendasarkan pada teori Caiden (1991), menurut Chaizi Nasucha, empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1) Struktur organisasi.

Mengutip Adiwisatra (1998), dijelaskan Chaizi Nasucha bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

2) Prosedur organisasi.

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

3) Strategi organisasi.

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

4) Budaya organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Tujuan dari reformasi administrasi perpajakan agar administrasi perpajakan yang ada di suatu negara mengimplementasikan struktur perpajakan yang efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, baik itu peningkatan kualitas dan kuantitas pegawai pajak maupun peningkatan kesadaran Wajib Pajak untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengembangan teknologi informasi pada instansi perpajakan untuk mengimbangi keberadaan teknologi informasi yang telah dimiliki terlebih dahulu oleh Wajib Pajak untuk menjawab tantangan globalisasi. Kemudian, masalah perbaikan struktur organisasi instansi pajak, proses, dan prosedur administrasi perpajakan, serta sumber daya finansial bagi pengembangan sarana dan prasarana yang menunjang perbaikan secara menyeluruh sistem perpajakan dan insentif yang cukup bagi pegawai pajak.

Langkah-langkah reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan antara lain:

- a. Penyempurnaan peraturan pelaksanaan Undang-Undang perpajakan
- b. Perluasan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) khusus Wajib Pajak besar, antara lain dengan pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, pengembangan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi dengan pendekatan fungsi, dan implementasi dari prinsip tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa.
- c. Pembangunan KPP khusus Wajib Pajak menengah dan KPP khusus Wajib Pajak kecil di kanwil Direktorat Jenderal Pajak
- d. Pengembangan basis data, pembayaran pajak, dan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara online
- e. Perbaikan manajemen pemeriksaan pajak
- f. Peningkatan efektivitas penerapan kode etik di jajaran Direktorat Jenderal Pajak dan Komisi Ombudsman Nasional.

Program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak adaah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kepatuhan perpajakan
 1. Meningkatkan kepatuhan sukarela
 - a. Program kampanye sadar dan peduli pajak
 - b. Program pengembangan pelayanan perpajakan
 2. Memelihara tingkat kepatuhan Wajib Pajak
 - a. Program pengembangan pelayanan prima
 - b. Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan

3. Menangkal ketidakpatuhan perpajakan
 - a. Program merevisi pengenaan sanksi
 - b. Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh
 - c. Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan
 - d. Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penaguhan
 - e. Program penyempurnaan ekstensifikasi
 - f. Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT *master plan*
 - g. Program pengembangan dan pemanfaatan bank data
- b. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan
 1. Meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak
 - a. Program merevisi UU KUP
 - b. Program penerapan *good corporate governance*
 - c. Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding
 - d. Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan
 2. Melanjutkan pengembangan administrasi *large taxpayer office* (LTO) atau kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Besar
 - a. Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan, dan penagihan pada LTO
 - b. Program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD
- c. Meningkatkan produktivitas aparat perpajakan

- a. Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak
- b. Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak
- c. Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia
- d. Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja
- e. Program penyusunan rencana kerja operasional

Karakteristik sistem administrasi perpajakan modern ini adalah:

- 1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini
- 2. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara *on-line*
- 3. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (*e-SPT*).
- 4. Monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profil Wajib Pajak

Program dan kegiatan dalam rangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi reformasi Sumber Daya Manusia, regulasi, dan reformasi Teknologi.

a. Reformasi Sumber Daya Manusia

Reformasi sumber daya manusia yang berkualitas dan professional merupakan antara lain melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat,

penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan, dan program pengembangan *self capacity*.

a) Pelaksanaan *fit and proper test* (penilaian kemampuan dan kepatutan secara ketat).

Dalam pelaksanaan *fit and proper test*, beberapa program yang dilakukan adalah; pengembangan sistem pengukuran kinerja, penerapan sistem mutasi dan promosi berbasis kompetensi serta kinerja, pengembangan sistem pengukuran sikap dan kedisiplinan pegawai. Program yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 41/PMK.01/2011 tentang penegakan disiplin dalam kaitannya dengan pemberian tunjangan khusus pembinaan keuangan negara kepada pegawai negeri sipil di lingkungan kementerian keuangan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil, serta Peraturan Menteri Keuangan nomor 190/PMK.01/2008.

b) Penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya

Program yang dilakukan menyangkut penyempurnaan analisis dan evaluasi jabatan, terdapat dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 190/PMK.01/2008 tentang pedoman penetapan, evaluasi, penilaian, kenaikan dan penurunan jabatan dan peringkat bagi pemangku jabatan pelaksana di lingkungan departemen keuangan.

c) Program pengembangan *self capacity*

Hal ini bertujuan agar pegawai pajak bisa mewujudkan apa yang menjadi tujuan dari Ditjen Pajak, antara lain; meningkatkan integritas dan profesionalisme pegawai, pembinaan karir yang lebih dan transparan,

peningkatan kesejahteraan dan produktivitas pegawai, yang pada akhirnya berdampak positif yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak. Tujuan ini dapat tercapai dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai pajak, dan internalisasi nilai-nilai baru organisasi melalui penerapan kode etik.

b. Regulasi

Langkah pertama dalam melaksanakan reformasi administrasi perpajakan yaitu melalui penyempurnaan peraturan pelaksanaan Undang-Undang perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama sesuai dengan surat edaran direktur jenderal pajak nomor SE 04/PJ.01/2008.

Acuan bagi reformasi administrasi perpajakan / modernisasi dalam Ditjen Pajak ini adalah hasil-hasil dari kebijakan reformasi birokrasi Departemen Keuangan, yang salah satunya Peningkatan tertib administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Ditjen Pajak yang tercantum dalam PMK No. 62/PMK.01/2009 tanggal 1 April 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Ketentuan dan tata cara pemeriksaan pajak yang selama ini diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.03/2007 diubah dan disempurnakan dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2011 tanggal 3 Mei 2011. Ketentuan baru mengenai pemeriksaan pajak ini mulai berlaku sejak 3 Mei 2011. Hal penting dalam perubahan peraturan ini adalah hasil pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan harus diberitahukan kepada Wajib Pajak melalui Surat Pemberitahuan Hasil

Pemeriksaan (SPHP) beserta lampirannya. Batas waktu tanggapan tertulis dari Wajib Pajak atas SPHP menjadi paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah diterima oleh Wajib Pajak.

c. Reformasi Teknologi

Teknologi informasi ini merupakan faktor utama yang menopang bangunan sistem administrasi perpajakan yang dikelola DJP, karena mampu menyajikan informasi secara akurat. Namun seandainya informasi yang tersaji tidak akurat, dapat dibayangkan keputusan yang diambilpun akan menjadi tidak tepat.

Oleh karena masalah teknologi informasi ini mempengaruhi kinerja SDM dan kualitas layanan kepada masyarakat, maka sasaran perubahan DJP adalah melakukan perbaikan kinerja dari sisi teknologi.

Untuk memperoleh kepercayaan dari Wajib Pajak, maka DJP mengeluarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE- 2/PJ/2010 Tentang Pelayanan Administrasi Perpajakan Dalam Hal Terjadi Gangguan Pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Reformasi yang dilakukan terdiri dari dua bagian yaitu reformasi perangkat keras dan reformasi perangkat lunak.

1. Reformasi perangkat keras

Reformasi perangkat keras yaitu dengan mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan diseluruh Indonesia. Hal ini dapat berupa gedung kantor, komputer/laptop, meja kantor, serta kendaraan operasional.

2. Reformasi Perangkat Lunak

Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien. Untuk mewujudkannya, DJP menyediakan berbagai fasilitas berupa , *e-registration*, *e-filling*, *e-payment*, *e-SPT*, *e-Councelling*.

a) *e-registration*

E-Registration adalah suatu sarana pendaftaran Wajib Pajak untuk mendapatkan NPWP, pengukuhan PKP, perubahan identitas Wajib Pajak, penghapusan NPWP dan pencabutan PKP.

Tujuan disediakan sarana *e-registration* adalah untuk:

1. Memberikan kemudahan bagi WP untuk mendaftar kapanpun dan dimana saja agar memperoleh NPWP saat itu juga
2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga mengefisienkan operasional dan administrasi DJP.
3. Memberikan fasilitas terkini bagi WP untuk mendaftarkan diri secara online dengan memanfaatkan teknologi internet
4. Memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran WP
5. Menghilangkan hubungan langsung antara WP dan aparat pajak/petugas pajak.

b) *e-filling*

E-Filling (Surat Pemberitahuan Secara Elektronik) adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real time*. Setiap Wajib Pajak yang melakukan pengisian SPT secara elektronik akan mendapatkan *e-Fin* (*Electronic Filling Identification Number*), yaitu nomor identitas yang diberikan oleh KPP tempat WP terdaftar kepada WP yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik. Tata cara penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik (*e-filing*) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008.

c) *e-payment*

Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak adalah sistem online secara *host-to-host* antara Ditjen Pajak dan Bank Persepsi (bank yang telah ditunjuk sebagai tempat pembayaran pajak) sehingga semua transaksi pembayaran termasuk rekonsiliasi dijalankan antara satu host MP3 pihak Bank dan satu host MP3 Ditjen Pajak. Sistem pengontrolan pembayaran ini juga ditunjang dengan penyediaan sistem *e-payment* dimana WP dapat menbayarkan pajak terhutangnya melalui perantaraan bank yang telah dtunjuk.

Saat ini yang digunakan adalah Modul Penerimaan Negara (MPN) dengan tujuan Wajib Pajak yang membayar pajak dapat dilayani dengan waktu luas tanpa terlalu banyak syarat administrasi

bank ke Ditjen Perbendaharaan dan juga laporan yang tanpa jeda waktu ke Ditjen Pajak.

d) *e-SPT*

e-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk *digital* ke KPP secara elektronik atau dengan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN.

Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Ditjen Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik kepada DJP.

Keunggulan dari *e-SPT* adalah:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara tepat melalui jaringan internet
2. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer
3. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, dimana tidak adanya formulir lampiran yang terlewatkan, karena penomoran formulir yang *pre-numbered* dengan menggunakan sistem komputer
4. Penggunaan kertas lebih efisien karena hanya mencetak SPT induk
5. Wajib Pajak secara cepat, tepat dan efisien dapat menyelesaikan kewajiban pelaporan SPT-nya

6. Tidak diperlukan proses perekaman SPT beserta lampirannya di KPP, karena Wajib Pajak telah menyampaikan datanya secara elektronik.

e). *e-Counselling*

Bimbingan maupun layanan secara online oleh Wajib Pajak dengan *Account Representative*.

Account Representative adalah aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Penunjukan *Account Representative* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh Ditjen Pajak sejak tahun 2002.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 tentang *account representative* pada kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern.

Tugas dan fungsi *Account Representative* sebagai berikut:

- a) Sebagai pegawai penghubung yang menjadi tanggung jawabnya untuk seluruh jenis pajak (PPh, PPn, PPnBM, PBB dan BPHTB)
- b) Memahami segala ruang lingkup usaha dan pekerjaan WP yang menjadi tanggung jawabnya
- c) Melakukan pengawasan terhadap seluruh kewajiban perpajakan WP yang menjadi tanggung jawabnya
- d) Membangun hubungan yang sehat, jujur, dan transparan dengan WP yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercipta kesadaran WP dalam memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan.

- e) Berkewajiban memberikan data dan informasi mengenai WP yang menjadi tanggung jawabnya kepada seksi terkait untuk tujuan peningkatan kepatuhan maupun penegakan hukum
- f) Berkewajiban untuk memutakhirkan data dan informasi yang berkaitan dengan WP yang menjadi tanggung jawabnya.
- g) Melaporkan seluruh kegiatan yang dilakukannya kepada atasan langsung.

Tanggung jawab *Account Representative*:

- a) Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak
- b) Memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku
- c) Memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- d) Melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- e) Mencari, mengumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh kedalam sistem informasi perpajakan
- f) Melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu pengawasan alur kerja.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem bagi Wajib Pajak adalah *simplicity*, dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan *Account Representative*; *certainity* yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di Kanwil serta seksi pelayanan di KPP.

Modernisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak adalah:

1. Melakukan peleburan antara KPP, KP PBB dan Karikpa menjadi Kantor Pelayanan Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak Madya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
2. Perombakan struktur organisasi DJP yang telah disesuaikan dengan struktur kantor pajak di negara-negara maju.
3. Penyediaan fasilitas *e-filling*, *e-registration*, *e-payment* dan penunjukan *Account Representative* yang bertanggungjawab terhadap pelayanan dan pengawasan terhadap sejumlah Wajib Pajak tertentu secara langsung.
4. Melakukan penyuluhan (*training*) kepada aparat pajak tentang segala perubahan dan pembaharuan yang dilakukan DJP sehingga dapat menjalankan fungsinya secara baik dengan harapan dapat diciptakannya pelayanan pajak prima.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagai warga negara kita semua harus menyadari kewajiban-kewajiban kita terhadap negara, hal ini sebagai imbalan atas perlindungan dan hak-hak yang diberikan negara terhadap kita. Dengan lain tidak sepatutnya kita menerima atau menuntut berbagai hak dari negara, sedangkan kita mengabaikan kewajiban-kewajiban kita terhadap negara.

Sebagai insan Pancasila kita harus bisa menerima dan mau memberi yang tercermin dalam kutipan “pandai bergotong royong dalam kehidupan bermasyarakat”. Negara telah memberikan hasil – hasil pembangunan melalui kegiatan pemerintahan yang meliputi segala bidang ekonomi, ideologi, politik,

sosial, budaya, pertahanan dan keamanan sehingga kehidupan kita semua menjadi maju dan berkembang dalam suatu negara yang aman dan kuat bebas dari segala gangguan dan rongrongan, oleh sebab itu kita harus sadar akan kewajiban-kewajiban kita semua terhadap negara, terutama dalam soal pembiayaannya, karena semua hasil pembangunan harus dibiayai. Salah satu kewajiban kita dalam hal ini adalah sadar dan penuh tanggung jawab menyerahkan sejumlah uang pajak yang diatur oleh undang – undang.

2.3.1 Pengertian Kepatuhan

Pengertian dari kepatuhan mengandung unsur sebagai berikut :

1. Adanya pengetahuan dan pengertian dari subjek pajak terhadap objek pajak.
2. Adanya sikap setuju dari subjek.
3. Adanya tindakan perbuatan yang konsisten dengan pengetahuan dan sikap yang telah dimilikinya

2.3.2 Dimensi kepatuhan Wajib Pajak

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari sikap dan perilaku yang diperlihatkan, meliputi :

1. Perhitungan
2. Pelaporan

1. Perhitungan

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari pelunasan Pajak Terutang sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak. Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak terdapat dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK.03/2008.

DJP menerbitkan lima bentuk SKP yaitu:

a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar

SKPKB adalah surat keputusan yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi dan jumlah yang masih harus dibayar.

SKPKB diterbitkan apabila:

1. Berdasarkan hasil pemeriksaan atau ada keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang tidak atau kurang bayar
2. SPT tidak disampaikan dalam waktunya, dan setelah ditegur secara tertulis tidak juga disampaikan dalam waktu menurut surat teguran
3. Berdasarkan pemeriksaan mengenai PPN dan PPn BM ternyata tidak harus dikompensasikan selisih lebih pajak atau tidak seharusnya dikenakan tarif 0 %
4. Kewajiban menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan tidak terpenuhi, sehingga tidak dapat diketahui besarnya pajak terutang

Fungsi SKPKB :

1. Koreksi atas jumlah yang terutang menurut SPT nya
2. Sarana untuk mengenakan sanksi
3. Alat untuk menagih pajak

b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan

Surat Ketetapan Pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan.

SKPKBT diterbitkan apabila:

1. Berdasarkan data baru atau data yang semula belum terungkap, menyebabkan penambahan pajak yang terutang dalam SKP sebelumnya
2. Ditemukan data yang semula belum terungkap pada saat penerbitan SKPKBT. Dengan demikian SKPKBT dapat diterbitkan lebih dari satu kali.

Fungsi SKPKBT:

1. Koreksi atas jumlah yang terutang menurut SPT-nya
2. Sarana untuk mengenakan sanksi
3. Alat untuk menagih pajak

c. Surat Ketetapan Pajak Nihil

Surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.

SKPN diterbitkan berdasarkan pemeriksaan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak, jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang.

d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar

Surat Ketetapan Pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang atau seharusnya tidak terutang.

SKPLB diterbitkan apabila jumlah kredit atau jumlah pajak yang dibayar lebih besar daripada jumlah pajak yang terutang, atau telah dilakukan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.

Fungsi SKPLB adalah sebagai alat atau sarana untuk mengembalikan kelebihan pembayaran pajak.

2. Pelaporan

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari segi ketepatan waktu pelaporan SPT dan Pembayaran Pajak Terutangnya. Batas waktu terakhir pelaporan SPT sebelum dilakukan reformasi administrasi perpajakan dan setelah dilakukan reformasi administrasi perpajakan sama, yaitu tanggal 31 Maret. Untuk batas akhir pembayaran Pajak Terutang sebelum dilakukan reformasi administrasi perpajakan yaitu 25 Maret dan setelah dilakukan reformasi administrasi perpajakan berakhir tanggal 31 Maret.

Mengingat pentingnya peranan pajak bagi kesejahteraan masyarakat, maka dalam membayar pajak hendaknya tepat waktu, karena membayar pajak melewati batas waktu pembayaran akan menghambat kesejahteraan masyarakat. Setiap Wajib Pajak menurut SPPT, mereka harus membayar pajak terhutangnya dalam waktu 6 bulan terhitung sejak saat diterimanya SPPT oleh Wajib Pajak. Sehingga apabila Wajib Pajak terlambat membayar pajaknya akan dikenakan denda.

Isu kepatuhan dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan menjadi agenda penting di negara-negara maju, apalagi di negara-negara berkembang. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, baik dengan *fraud* dan *illegal* yang disebut *tax evasion*, maupun penghindaran pajak

tidak dengan *fraud* dan dilakukan secara *legal* yang disebut *tax avoidance*. Pada akhirnya *tax evasion* dan *tax avoidance* mempunyai akibat yang sama, yaitu berkurangnya penyetoran pajak ke kas negara.

Penyebab *tax gap* (*jurang kepatuhan*) terutama lemahnya administrasi perpajakan. Keberhasilan pengumpulan pajak hanyalah merupakan akibat semakin sempitnya jurang kepatuhan. Semakin patuh rakyat membayar pajak berarti jurang kepatuhan semakin sempit dan berarti pemungutan pajak lebih berhasil. Sebaliknya, semakin lebar jurang kepatuhan maka semakin sedikit pajak yang berhasil dikumpulkan. Upaya mengurangi kesenjangan kepatuhan dilakukan melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan. Rendahnya *tax ratio* menunjukkan terdapatnya kesenjangan yang tajam di mana hal ini terkait erat dengan administrasi pajak. Masalah lemahnya administrasi perpajakan dialami oleh banyak negara sedang berkembang.

Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak melalui dua cara yaitu pertama, Wajib Pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, Wajib Pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu pertama dengan membuat program dan kegiatan

yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya bagi Wajib Pajak yang belum patuh, kedua adalah meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhannya dapat dipertahankan atau ditingkatkan, ketiga meningkatkan kepatuhan dengan program dan kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan (*combatting noncompliance*)

Untuk menguji kepatuhan WP, maka dilakukan pemeriksaan baik itu pemeriksaan sederhana maupun pemeriksaan lengkap.

Tujuan dilakukan pemeriksaan pajak :

1. Menguji kepatuhan kewajiban perpajakan, dilakukan dalam hal:
 - a. SPT menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak
 - b. SPT tahunan Pajak Penghasilan menunjukkan rugi
 - c. SPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan.
 - d. SPT yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh DJP
2. Tujuan lain
 - a. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan
 - b. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak
 - c. Wajib Pajak mengajukan keberatan
 - d. Pencocokan data atau alat keterangan
 - e. Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil

Jenis-jenis pemeriksaan pajak

1. Pemeriksaan rutin

Pemeriksaan rutin adalah pemeriksaan yang bersifat rutin dilakukan terhadap Wajib Pajak sehubungan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya

2. Pemeriksaan kriteria seleksi

Pemeriksaan kriteria seleksi adalah pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi atau badan yang terpilih untuk diperiksa berdasarkan sistem kriteria seleksi

3. Pemeriksaan khusus

Pemeriksaan khusus adalah pemeriksaan yang dilakukan terutama terhadap Wajib Pajak sehubungan dengan adanya keterangan atau masalah yang berkaitan dengan Wajib Pajak tersebut

4. Pemeriksaan Wajib Pajak lokasi

Pemeriksaan Wajib Pajak lokasi adalah pemeriksaan yang dilakukan atas cabang, perwakilan, pabrik dan/ tempat usaha dari Wajib Pajak domisili.

5. Pemeriksaan tahun berjalan

Pemeriksaan tahun berjalan adalah pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang dilakukan dalam tahun berjalan untuk jenis-jenis pajak tertentu atau seluruh jenis pajak

6. Pemeriksaan bukti permulaan

Pemeriksaan bukti permulaan adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk mendapatkan bukti permulaan tentang adanya dugaan telah terjadi tindak pidana dalam bidang perpajakan.

2.4 Penelitian lain yang relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Marcus Taufan Sofyan pada tahun 2005 tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor pelayanan pajak di lingkungan kantor wilayah direktorat jenderal pajak Wajib Pajak besar. Penelitian ini dilakukan karena adanya reformasi perpajakan jilid 1 dan peresmian penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Marcus, penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor pelayanan pajak di lingkungan kantor wilayah direktorat jenderal pajak Wajib Pajak Besar sangat berpengaruh besar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian lain yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Risa Septhiani tentang dampak modernisasi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Padang). Penelitian ini dilakukan sebelum reformasi perpajakan jilid 2. Hasil dari penelitian ini adalah dampak dari modernisasi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh-nya tidak terlalu signifikan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi dan Pengukuran Variabel

Tabel 3.1
Variabel Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Skor
Reformasi Administrasi Perpajakan Defenisi: Perubahan terhadap sistem dalam pelaksanaan dibidang perpajakan mengenai pelayanan, pengawasan dan pembinaan terhadap pengawasan tersebut.	Sumber Daya Manusia	Pelaksanaan <i>fit and proper test</i>	3
		Penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya	1
		Program pengembangan <i>self capacity</i>	4
		Penyempurnaan perbaikan tata kelola melalui peningkatan akuntabilitas dan integritas	3
	Regulasi	Terlaksananya Undang-undang	1
	Teknologi	Reformasi perangkat lunak	1
		Reformasi perangkat keras	1
Kepatuhan Wajib Pajak Defenisi: Sifat patuh Wajib Pajak dalam membayar iuran atau pajak kepada Negara yang dibayar oleh Wajib Pajak atas penghasilan yang diterimanya.	Perhitungan	Wajib Pajak melunasi pajak sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak	1
	Pelaporan	Wajib pajak melaporkan SPT dan membayar pajak tepat pada waktunya	2



3.2 Tempat dan Waktu Dilaksanakannya Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh (KPP Pratama Payakumbuh).

Waktu dilaksanakannya penelitian ini yaitu selama Bulan Mei sampai dengan Juli 2011.

3.3 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah cara memperoleh data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden (Singarimbun & Effendi, 1989: 134). Penulis menggunakan teknik wawancara untuk mengetahui sarana dan prasarana dan beberapa data yang terkait dengan adanya reformasi administrasi perpajakan.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Rachman Maman, 1999:96). Untuk melengkapi data dalam penelitian, Penulis mengumpulkan beberapa dokumen berupa data pembayaran pajak tahunan serta pelaporan SPT wajib pajak sebelum dan sesudah reformasi administrasi perpajakan.

3.4 Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data lapangan adalah metode deskriptif kuantitatif.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Reformasi Administrasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh

KPP Pratama Payakumbuh yang bertempat di Jalan Sudirman No. 184, Kanin Bukit, Payakumbuh berdiri pada bulan September 2008. KPP Pratama ini merupakan peleburan dari KPP Bukittinggi. Wilayah kerja dari KPP Pratama Payakumbuh ini meliputi kota Payakumbuh, Kabupaten Lima Puluh Kota dan Kabupaten Tanah Datar. Semenjak pertama kali berdiri, KPP ini sudah menerapkan modernisasi dari segi pelayanan perpajakan.

KPP Pratama merupakan integrasi dari 3 kantor operasional DJP, yaitu KPP, KPKB, dan Karikpa (Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan). Beda antara KPP Pratama dan KPP Wajib Pajak Besar serta KPP Madya yaitu KPP WP Besar dan KPP Madya mengadminstrasikan WP Badan skala besar dan menengah, KPP Pratama mengadminstrasikan WP Badan menengah kebawah yang jumlahnya ribuan.

KPP Pratama menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dengan karakteristik; organisasi yang berdasarkan fungsi, sistem informasi yang terintegrasi, sumber daya yang kompeten, sarana kantor yang memadai dan tata kerja yang lebih efisien. Harapannya berdampak pada pelayanan, mempermudah pengawasan dan optimalisasi pemanfaatan data. Setiap pegawai yang ditempatkan dikantor yang telah menetapkan administrasi modern wajib menandatangani pernyataan kesanggupan melaksanakan kode etik pegawai. Keberhasilan program

modernisasi diharapkan dapat membawa dampak pada perbaikan citra DJP, meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus kesadaran untuk membayar pajak sehingga penerimaan pajak dapat dimaksimalkan sesuai potensi yang sebenarnya. Dengan tambahan penerimaan dari sektor pajak, pemerintah akan lebih leluasa mengalokasikan anggaran untuk berbagai keperluan antara lain untuk pendidikan, kesehatan dan peningkatan kesejahteraan bangsa.

Ciri-ciri administrasi yang dicanangkan oleh DJP dan dilaksanakan oleh KPP Pratama Payakumbuh:

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini

Sistem yang digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja untuk mencapai target penerimaan Negara yang telah ditetapkan, Direktorat Jenderal Pajak terus mengembangkan terobosan-terobosan dalam penggunaan dan penyempurnaan Teknologi baik secara Sistem maupun Hardware yang digunakan. Dan sistem yang digunakan dalam hal Pelayanan Perpajakan, sistem pembayaran, dan sistem administrasi kepegawaian menggunakan media Online, baik melalui jaringan Intranet maupun Internet.

2. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara online.

Wajib Pajak hanya bisa melakukan Pembayaran melalui Bank Persepsi yang ditunjuk Pemerintah dan kantor Pos, sistem yang digunakan adalah melalui Aplikasi Modul Penerimaan Negara (MPN) yang terintegrasi antara Sistem Perbankan dengan Sistem Penerimaan Negara. Sehingga Pemerintah dapat melihat Hasil Penerimaan Negara secara Realtime, baik penerimaan Negara dari

Sektor Pajak dan Bea Cukai, Penerimaan Pajak Bukan Pajak, maupun dari sektor Migas.

Dari penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Payakumbuh ini didapatkan data MPN-2008 sebesar 36.431.273.310 , MPN-2009 sebesar 86.166.274.196 , MPN-2010 sebesar 100.626.078.153 , dan untuk MPN-2011 belum bisa dikalkulasikan karena belum sampai satu tahun. Kalau dilihat dari penerimaan, layanan yang disediakan secara online oleh DJP membuat penerimaan semakin meningkat.

3. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan media komputer (*e-SPT*)

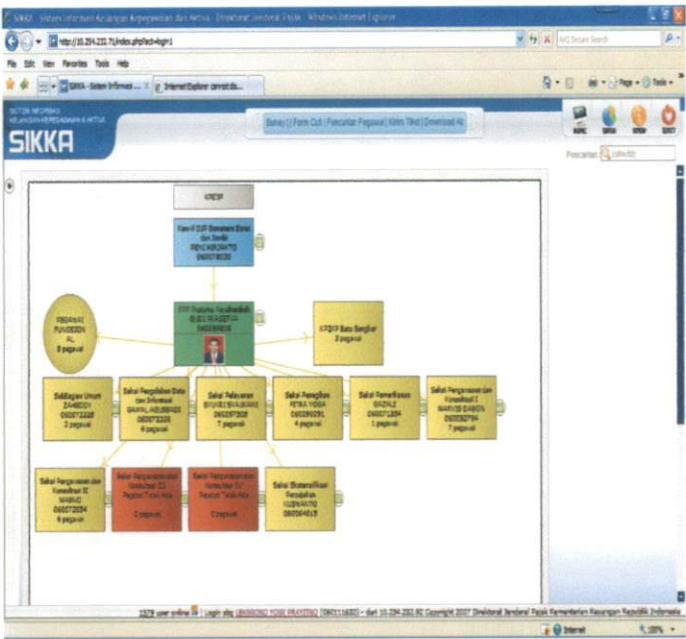
Pelaporan Pajak dengan menggunakan *e-SPT* belum diwajibkan seluruhnya, hanya terbatas pada SPT Masa PPN Form 1111 mulai Januari tahun 2011 dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Namun untuk penerapan di KPP Pratama payakumbuh masih kurang maksimal, karena karakter SDM dari wajib pajak masih belum siap untuk menggunakan Aplikasi *e-SPT* yang telah disediakan DJP khususnya KPP Pratama Payakumbuh.

4. Monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profil Wajib Pajak

Penggunaan Profil Wajib Pajak sebagai bahan pengawasan pemenuhan kewajiban dari wajib Pajak, masih terus diupayakan karena ada sistem tersendiri (*SipMod*) yang masih digunakan sebagai pengawasan kepada Seluruh Wajib Pajak. Sistem ini juga tergolong kompleks dalam hal penyimpanan database Wajib Pajak yang menyangkut seluruh transaksi perpajakan maupun Laporan Perpajakan Setiap Wajib Pajak

Bagan 4.1

Struktur Organisasi di KPP Pratama Payakumbuh



4.2 Hasil Penelitian

Tabel 4.1

Pencapaian Target Reformasi Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Payakumbuh

No .	Variabel	Dimensi	Target Pencapaian Skor	Skor Tercapai	Persentase (%)
1.	Reformasi Administrasi Perpajakan	Sumber Daya Manusia	11	10	91
		Regulasi	1	1	100
		Teknologi	2	2	100
2.	Kepatuhan Wajib Pajak	Perhitungan	1	1	100
		Pelaporan	2	2	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa secara umum pencapaian target dari reformasi administrasi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak sudah tercapai karena angka yang dihasilkan rata-rata 100%. Hal ini berarti reformasi administrasi perpajakan berdampak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.1 Reformasi Administrasi Perpajakan

Sesuai dengan yang dicanangkan oleh Ditjen Pajak, reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh meliputi 3 hal yaitu:

4.2.1.1 Reformasi Sumber Daya Manusia

Untuk mencapai sasaran dari reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP, maka diperlukan Sumber Daya Manusia dengan kuantitas dan kualitas yang baik. Beberapa bentuk pencapaian yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Paratama Payakumbuh sesuai yang dicanangkan oleh DJP setelah dilakukan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Pencapaian Target Reformasi Sumber Daya manusia

KPP Pratama Payakumbuh

No.	Indikator	Penilaian		Jumlah Terlaksana	Persentase (%)
		Terlaksana	Tidak terlaksana		
1.	Pelaksanaan <i>fit and proper test</i>			3	27
	a. Penilaian pekerjaan	V			
	b. Penilaian terhadap kedisiplinan	V			
	c. Penilaian terhadap sikap	V			
2.	Penempatan pegawai sesuai	V		1	9

	kapasitas dan kapabilitasnya				
3.	program pengembangan <i>self capacity</i>			4	37
	a. Pemberian beasiswa bagi pegawai	V			
	b. Program Diklat	V			
	c. Sosialisasi aturan terbaru	V			
	d. Konsinyering kendala dilapangan	V			
4.	Penyempurnaan perbaikan tata kelola melalui peningkatan akuntabilitas dan integritas			2	18
	a. Kegiatan <i>Mapping</i>	V			
	b. <i>Profilling</i>	V			
	c. <i>Benchmarking</i>		V		
TOTAL				10	91

Sumber: Data Pegawai KPP Pratama Payakumbuh

Dari tabel dapat disimpulkan tingkat reformasi SDM di KPP Pratama Payakumbuh sebesar 91%. Secara umum, pencapaian target yang ditetapkan oleh DJP telah terpenuhi. Hal ini dapat dibuktikan dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *Fit and Proper test*

Pelaksanaan *fit and proper test*/kemampuan secara ketat dilakukan melalui sistem SIKKA, yang terdiri dari penilaian terhadap Produksi (kinerja), kedisiplinan, dan Sikap. Contoh bentuk pelaksanaan *fit and proper test* di KPP Pratama Payakumbuh:

Gambar 4.1

Penilaian *Fit and Proper Test*

Nama	Pangkat	Grade	Nilai (TK)				Nilai Sidang				Tanggal	Tanda
			Pekerjaan	Disiplin	Sikap	Total	Pekerjaan	Disiplin	Sikap	Total		
DOWY SARUTRO (954180405)	Pengantar/IIIc	07	38.39	29.07	27.53	94.99	38.39	29.07	27.53	94.99	01/07/2011 s.d 31/07/2011	

Keterangan:

- (*) validasi: Persetujuan Pjb, Eselon IV, Kepala Seksi/Kasubag/Kepala KPPKP. Untuk melakukan validasi, klik button "Hasil evaluasi."
- L.E.: Lembar Evaluasi
- Jika sudah melakukan tutup periode, sudah tidak diperbolehkan mengubah hasil evaluasi

0.203 (x)

2. Penempatan pegawai sesuai dengan kapasitas dan kapabilitasnya

Penempatan Pegawai dilakukan berdasarkan syarat yang berlaku, misalnya untuk Jabatan Kepala Kantor syarat minimal Golongan III.d, untuk Kepala Seksi minimal III.b, dan untuk jabatan-jabatan tertentu juga memiliki ketentuan yang berlaku sesuai dengan Regulasi SDM Keputusan Menteri Keuangan Nomor 316/KMK.01/2008 misalnya berdasarkan tingkat Pendidikan dan kemampuan khusus dibidang tertentu.

Penggolongan pegawai di KPP Pratama Payakumbuh :

Tabel 4.3

Rekapitulasi Pegawai KPP Pratama Payakumbuh
Menurut Tingkat Pendidikan

No	Keterangan	Jumlah	
		Orang	%
1.	S2	4	8
2.	S1	11	22
3.	D3	14	28
4.	D1	9	18
5.	SMA	12	24
Total		50	100

Sumber: Data Pegawai KPP Pratama Payakumbuh

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa tingkat pendidikan pegawai di KPP Pratama Payakumbuh didominasi oleh pegawai tingkat Diploma III, selanjutnya didominasi oleh pegawai dengan pendidikan SLTA, tapi tidak berbanding jauh dengan jumlah pegawai tingkat sarjana dan pegawai tingkat Diploma I. Pegawai dari jenjang S2 hanya terdiri dari 4 orang pegawai saja.

Melihat kenyataan ini, maka tingkat pendidikan pegawai di KPP Pratama Payakumbuh baik dari segi kuantitas maupun kualitas sudah tergolong sangat bagus, karena sebagian besar pegawai didominasi oleh pegawai dengan latar belakang pendidikan tingkat Diploma III, yang mana SDM nya benar-benar sudah dipersiapkan untuk bekerja serta memiliki pengetahuan dibidang perpajakan. Untuk pegawai dengan tingkat pendidikan SMA, walaupun sedikit lebih banyak

daripada pegawai dengan latar belakang sarjana, hal ini tidak menjadi masalah, karena pegawai dengan tingkat pendidikan SMA ditempatkan sebagai *account representative*, dan untuk pegawai dengan tingkat pendidikan sarjana ditempatkan diposisi yang sesuai dengan KMK nomor 316/KMK.01/2008.

3. Program Pengembangan *Self Capacity*

Beberapa bentuk program pengembangan *self capacity* :

1. Pemberian Bea Siswa untuk melanjutkan Pendidikan, baik melalui jalur Kedinasan maupun Non kedinasan di Dalam dan Luar Negeri.
2. Program Pendidikan dan Pelatihan-pelatihan baik yang pengetahuan perpajakan maupun pelatihan umum lainnya misalnya pelayanan, komunikasi massa, kepribadian dan lain – lain. Beberapa pelatihan yang diikuti pegawai:
 - a. Diklat Sertifikasi pengadaan Barang dan Jasa
 - b. DTS Spesialis Operator Console (OC) Pajak
 - c. Diklat Fungsional Menengah
 - d. Diklat Master Of Ceremony (MC)
 - e. Diklat Soft Skill Juru Sita Pajak Negara
 - f. Diklat fungsional bendahara Penerimaan
 - g. Diklat Pelayanan terpadu
 - h. Diklat Manajemen Tata Usaha dan Umum
 - i. Diklat *Account Representative*
 - j. Diklat Berbasis kompetensi
 - k. Diklat Program Percepatan Akuntabilitas Keuangan Pemerintah

- l. Diklat Teknis Substantif Spesialisasi Pejabat Pembuat Komitmen Angkatan dan DTSS Pengelolaan Belanja Pegawai
 - m. Diklat e-Auditor tingkat Menengah
 - n. Diklat manajemen Waskon
 - o. Dan lain-lain
3. Sosialisasi Aturan-aturan terbaru melalui In House Training.
 4. Konsinyering mengenai kendala-kendala dilapangan dengan Kantor Pelayanan Pajak di Seluruh Indonesia.

4. Penyempurnaan perbaikan tata kelola melalui peningkatan akuntabilitas dan integritas

Beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan adalah:

a. Kegiatan Mapping

Mapping pegawai dilakukan pertama kali dilakukan pada bulan Agustus 2008 yang merupakan masa persiapan modernisasi. Mapping dilakukan sebagai dasar pemetaan Sumber Daya Manusia yang ada di Direktorat Jenderal Pajak khususnya di kanwil DJP Sumatera dan Jambi.

b. Profilling

Profiling Pegawai pada Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini termasuk KPP Pratama Payakumbuh, menggunakan Program Aplikasi yang dijalankan secara Online baik menggunakan Jaringan Intranet maupun Internet. Aplikasi Profiling tersebut dinamakan Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian dan Aktiva (SIKKA), yang isinya mencakup *Profil* Pribadi Pegawai, Riwayat Kerja dan pelatihan, serta Aktivitas Pegawai yang berhubungan dengan Kinerja. Dalam

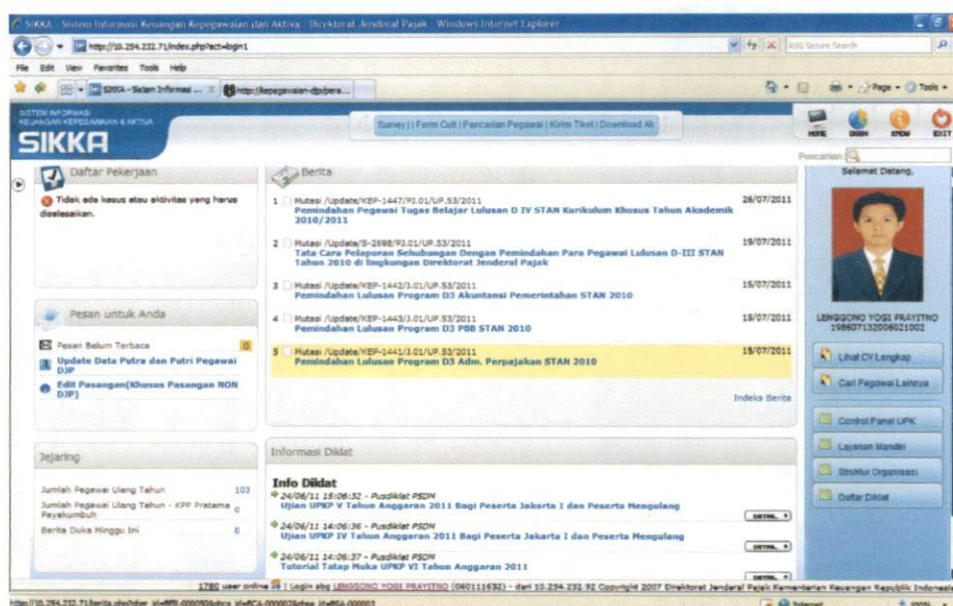
sistem ini juga terdapat modul untuk penilaian kinerja pegawai, baik untuk masa semester maupun tahunan. Sehingga setiap pegawai dapat dipantau aktivitas kinerjanya berdasarkan target yang telah ditentukan oleh Kepala seksi dan Kepala Kantor yang bersangkutan.

Selain memuat Profil Personal, dalam Aplikasi ini juga memuat informasi yang menyangkut Kepegawaian. Misalnya informasi Mutasi, Diklat serta Informasi-informasi yang menyangkut Kinerja dan Operasional Direktorat Jenderal Pajak.

Profiling Pegawai ini sangat dibutuhkan juga sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan Promosi Jabatan serta Mutasi Pegawai. Setiap perkembangan aktivitas pegawai terangkum secara lengkap dalam aplikasi ini, mulai dari Kedisiplinan Pegawai, pengukuran indikator kinerja sampai keperluan Cuti Pegawai.

Gambar 4.2

Bentuk Profiling dengan menggunakan SIKKA :



Regulasi SDM

1. Peraturan Menteri Keuangan nomor 41/PMK.01/2011 tentang penegakan disiplin dalam kaitannya dengan pemberian tunjangan khusus pembinaan keuangan negara kepada pegawai negeri sipil di lingkungan kementerian keuangan.
2. Peraturan Menteri Keuangan nomor 190/PMK.01/2008 tentang pedoman penetapan, evaluasi, penilaian, kenaikan dan penurunan jabatan dan peringkat bagi pemangku jabatan pelaksanaan di lingkungan departemen keuangan.
3. peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Payakumbuh mempunyai kualitas SDM yang sangat bagus. Sebelum dilakukannya reformasi administrasi, pegawai sudah diikutsertakan dalam kegiatan *Mapping* serta training-training. Disamping itu, dengan adanya SIKKA, maka pegawai dapat dipantau oleh tim pengawas dan bagi pegawai sendiri dapat melihat bagaimana penilaian dari kinerja, sikap serta kedisiplinan dari mereka masing-masing. Hal ini membuat para pegawai berkerja optimal agar dapat mencapai target dan mendapatkan penilaian bagus yang digunakan sebagai acuan untuk mendapatkan bonus

4.2.1.2 Regulasi

Acuan bagi reformasi administrasi perpajakan / modernisasi dalam Ditjen Pajak ini adalah hasil-hasil dari kebijakan reformasi birokrasi Departemen Keuangan, diantaranya adalah:

- a) Surat Edaran direktur jenderal pajak nomor SE - 04/PJ. 01/2008
- b) Peningkatan tertib administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Ditjen Pajak yang tercantum dalam PMK No. 62/PMK.01/2009 tanggal 1 April 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- c) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2011

4.2.1.3 Reformasi Teknologi

a. Reformasi Perangkat Lunak

Merupakan perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien. Contohnya: aplikasi berupa fasilitas *e-filling*, *e-registration*, *e-payment*, *e-Counselling* dan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara online.

Teknologi yang pertama kali digunakan oleh DJP adalah SIP (Sistem Informasi Perpajakan), kemudian dimodifikasi menjadi SIPMod (Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi), dan saat ini yang digunakan

adalah SI DJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). Pada tahun 2009, DJP mencanangkan program PINTAR (*Project for Indonesian Tax Administration Reform*) dan rencananya akan dipakai pada tahun 2014.

Dari tahun ke tahun, terjadi perubahan perubahan sistem yang dipakai oleh Ditjen Pajak yang tujuannya untuk memberikan pelayanan maksimal kepada Wajib Pajak serta mempermudah akses perpajakan.

Sesuai yang dicanangkan oleh DJP, KPP Pratama Payakumbuh sudah melakukan sistem online dalam hal perpajakan, yaitu berupa:

a. *e-Filling*

fasilitas baru digunakan pada tahun 2011 dan terbatas pada PPn. Biasanya digunakan oleh WP Badan. Syarat menggunakan *e-Filling* adalah perusahaan telah menerbitkan ± 50 buah faktur, maka bagi perusahaan ini wajib menggunakan *e-Filling* dalam melaporkan SPT nya.

b. *e-Payment*

e-Payment merupakan Penyempurnaan Pelayanan Pembayaran. Penyempurnaan Layanan Pembayaran Pajak berupa penyempurnaan Sistem Penerimaan Negara dan penambahan unit-unit penerima Pembayaran Pajak. Di KPP Pratama Payakumbuh sendiri membuat nota kerja sama dengan salah satu Bank Persepsi untuk membuka Loker Layanan Pembayaran Pajak di Gedung KPP Pratama Payakumbuh, tentunya hal ini sangat memudahkan Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban Perpajakannya.

c. *e-Registration*

Merupakan sarana pendaftaran Wajib Pajak untuk mendapatkan NPWP, pengukuhan PKP, perubahan identitas Wajib Pajak, penghapusan NPWP dan pencabutan PKP.

d. *e-Councelling*

Bimbingan maupun layanan secara online oleh Wajib Pajak dengan *Account Representative*.

Semua software diatas disediakan oleh DJP, sehingga Wajib Pajak cepat dan mudah untuk dilayani serta para pegawai pun bisa bekerja maksimal.

b. Reformasi Perangkat Keras

Pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan diseluruh Indonesia. Dengan indikatornya adalah sarana dan prasarana yang memudahkan wajib pajak dan pegawai pajak dalam urusan perpajakan. Hal ini dapat berupa unit komputer/laptop yang tersedia dikantor pajak.

Komputer yang tersedia di KPP Pratama Payakumbuh berjumlah 48 unit komputer ditambah 14 unit laptop.

Untuk mendukung adanya reformasi administrasi perpajakan, maka diperlukan sarana prasarana pendukung yang memadai dan lengkap, diantaranya :

- a. Gedung Kantor, yang merupakan sarana utama untuk menjalankan semua aktivitas perpajakan baik bagi pegawai maupun Wajib Pajak.

b. Meja Kantor

Meja kantor yang tersedia berjumlah 67 unit.

c. Kendaraan operasional

Mobil Dinas yang tersedia sebanyak 8 unit ditambah 8 unit motor.

Dari uraian di atas, jika dilihat dari segi kuantitas dapat dianalisis dan disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di KPP Pratama Payakumbuh sangat memadai dan sebanding dengan jumlah pegawai, dapat dilihat jumlah komputer ditambah laptop yang tersedia berjumlah 62 unit sedangkan jumlah pegawai berjumlah 50 orang, jumlah meja kantor yang tersedia sebanyak 67 unit sedangkan jumlah pegawai 50 orang, terkecuali kendaraan operasional memang tidak sebanding, karena kendaraan operasional diberikan kepada atasan dan beberapa pegawai yang mempunyai kinerja yang bagus.

4.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Dimensi dari kepatuhan Wajib Pajak meliputi :

1. Perhitungan

Indikatornya adalah Wajib Pajak melunasi pajak sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak. Surat Ketetapan Pajak terdiri dari :

1. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
2. Surat ketetapan Lebih Bayar (SKPLB)
3. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)
4. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
5. Surat ketetapan Lebih Bayar Tambahan (SKPLBT)

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4
Rekapitulasi Surat Ketetapan Pajak SPT Tahunan PPh Orang
Pribadi
KPP Pratama Payakumbuh

SKP	Tahun		
	2009	2010	2011
Nihil	10.014	19.536	16.371
Kurang Bayar	450	482	299
Lebih Bayar	0	4	8

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak patuh dalam membayar pajak terutang . Hal ini dapat dilihat dari SKP Nihil mempunyai angka yang sangat signifikan, yang berarti Wajib Pajak membayar pajak terutangnya sesuai dengan pajak terutang sebenarnya.

4.3 Analisis Ada atau Tidaknya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Dalam memenuhi Kewajiban PPhnya Setelah dilakukanya Reformasi Administrasi Perpajakan

Untuk menguji ada atau tidaknya hubungan reformasi administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dilakukan pengujian dengan dua cara yaitu dengan menggunakan perbandingan ketepatan waktu pembayaran pajak tahunan dan perbandingan ketepatan waktu penyampaian SPT tahunan.

4.3.1 Ketepatan Pembayaran Pajak Terhutang Tahunan

Sesuai dengan ketentuan DJP, batas pembayaran pajak tahunan sejak bergulirnya reformasi administrasi perpajakan mulai dari tahun 2009 dengan pembayaran pajak 2008 berakhir pada tanggal 31 Maret sama dengan penyampaian SPT, berbeda dengan sebelum reformasi administrasi perpajakan, batas pembayaran pajak terutang yaitu tanggal 25 Maret.

Analisis dilakukan dengan metode:

Metode skor

Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan perbandingan dari skor sebelum reformasi administrasi perpajakan dan sesudah reformasi administrasi perpajakan. Skor yang ditetapkan adalah 1 untuk 1 orang WP yang tidak patuh dalam pembayaran pajak terutang. Apabila skor setelah dilakukan reformasi administrasi perpajakan lebih rendah dari sebelum dilakukannya reformasi administrasi perpajakan, hal ini berarti adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak terutang.

Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil seperti yang terdapat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Perbandingan tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak
tahunan
Sebelum dan sesudah reformasi administrasi perpajakan
KPP Pratama Payakumbuh

Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (%)	
Sebelum	Sesudah
61.66	85
SKOR UNTUK WP YANG TIDAK PATUH	
7.6	3

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara reformasi administrasi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak OP dalam memenuhi kewajiban Pajak Terutangnya, ditandai dengan peningkatan kepatuhan WP dalam membayar pajak setelah diadakannya reformasi administrasi perpajakan. Hal ini dapat dilihat pada persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan, dan untuk skor WP OP yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tepat waktu mengalami penurunan dari tahun sebelum dilakukannya reformasi administrasi perpajakan, yang berarti adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang patuh dalam memenuhi kewajiban PPh-nya.

4.3.2 Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Tahunan

Batas penyampaian SPT tahunan sebelum reformasi administrasi perpajakan dan sesudah reformasi administrasi perpajakan sama. Untuk mendapatkan keyakinan penuh terhadap hasil penelitian ini, akan dilakukan pengujian kedua, yaitu dengan membandingkan ketepatan waktu penyampaian SPT Tahunan. Tahun yang diteliti yaitu dari tahun 2006-2011. Analisis yang dilakukan sama dengan analisis pada ketepatan pembayaran pajak terutang yaitu dengan metode skor.

Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil seperti yang terdapat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Perbandingan tingkat kepatuhan WP dalam melaporkan SPT
tahunan
Sebelum dan sesudah reformasi administrasi perpajakan
KPP Pratama Payakumbuh

Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (%)	
<u>Sebelum</u>	<u>Sesudah</u>
86.66	83.33
SKOR UNTUK WP YANG TIDAK PATUH	
2.67	3.33

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara reformasi administrasi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak OP dalam melaporkan SPT tahunannya. Pada poin pertama tabel diatas, tidak adanya

peningkatan persentase WP yang patuh, dan untuk poin kedua skor WP OP yang tidak patuh dalam melaporkan SPT tahunannya tepat waktu juga tidak mengalami kenaikan dari tahun sebelum dilakukannya reformasi administrasi perpajakan.

4.4 Analisis Besarnya Dampak Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban PPh-nya

4.4.1 Ketepatan Waktu Pembayaran Pajak Tahunan

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi sebesar:

Rata-rata tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan setelah modernisasi pelayanan perpajakan jika ditinjau dari ketepatan waktu pembayaran pajak terutang tahunan seperti yang terlihat pada tabel 4.5 Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (%) yaitu sebesar:

- Sebelum modernisasi :
$$\frac{(60\% + 60\% + 65\%)}{3} = 61,67\%$$
- Setelah Modernisasi :
$$\frac{(80\% + 85\% + 90\%)}{3} = 85\%$$

Dari hasil perhitungan diatas diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah Wajib Pajak dalam hal ketepatan waktu membayarkan Wajib Pajak Terutang tahunannya setelah dilakukannya Reformasi Administrasi Perpajakan yaitu sebesar 23,33% (85% - 61,67%).

4.4.2 Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Tahunan

Rata-rata tingkat kepatuhan Wajib Pajak sbelum dan setelah Reformasi Administrasi Perpajakan jika ditinjau dari ketepatan waktu penyampaian SPT Tahunan seperti yang terlihat pada tabel 4.6 Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (%) yaitu sebesar :

- Sebelum modernisasi :
$$\frac{(80\% + 90\% + 90\%)}{3} = 86,66\%$$
- Setelah modernisasi :
$$\frac{(80\% + 80\% + 90\%)}{3} = 83,33\%$$

Dari hasil perhitungan diatas diketahui bahwa tidak ada peningkatan kepatuhan jumlah wajib pajak dalam hal ketepatan waktu penyampaian SPT tahunannya setelah dilakukannya modernisasi pelayanan perpajakan, malah dari data diatas terdapat penurunan kepatuhan yaitu sebesar 3,33% (86,66% - 83,33%).

4.5 Analisis Hasil Penelitian

Pada penelitian pertama yang menguji ada atau tidaknya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh-nya setelah dilakukan reformasi administrasi perpajakan yaitu dengan menganalisis ketepatan waktu pembayaran pajak tahunan dan ketepatan waktu penyampaian SPT. Pada metode skor terlihat adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi PPh terutang nya dan dalam melaporkan SPT tahunannya tidak terlihat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Pada penelitian kedua yang menguji dampak modernisasi pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, didapatkan hasil bahwa terdapat peningkatan sebesar 23,33 % untuk ketepatan waktu pembayaran pajak tahunan dan 3.33 % penurunan kepatuhan dalam hal penyampaian SPT Tahunan. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa peningkatan kepatuhan tidak terlalu signifikan karena jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan populasi ± 54.223 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, peningkatan yang terjadi berkisar ± 12.650 orang dan penurunan kepatuhan dalam hal penyampaian SPT sebanyak ± 1.806 orang.

Sesuai yang ditetapkan oleh Ditjen Pajak, target rasio kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan pada tahun 2011 sudah berhasil dicapai oleh KPP Pratama Payakumbuh. Target yang ditetapkan oleh DJP untuk KPP Pratama yang berada di Pulau Sumatera (dan sekitarnya) yaitu 62.50% , tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh $\pm 89.44\%$.

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Dilihat dari segi penghitungan, reformasi administrasi perpajakan berdampak baik terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan dilihat dari segi pelaporan, terdapat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh-nya, tapi tidak terlalu berdampak baik dalam hal penyampaian SPT Tahunan.
2. Secara umum dampak dari reformasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban PPh-nya cukup baik, karena mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan hanya pada Kantor Pelayanan Pajak saja, tidak ada penelitian terhadap Wajib Pajak yang dijadikan sampel.
2. Penelitian ini terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi saja, tidak melihat kepatuhan Wajib Pajak Badan.

5.3 Saran

Dari hasil pengamatan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

a. Wajib Pajak

1. Masih terdapat Waji Pajak yang menyampaikan SPT Tahunannya dan melakukan pembayaran pajak tahunnya pada tanggal-tanggal akhir batas yang ditetapkan oleh DJP. Hal ini meyebabkan KPP harus tetap buka walaupun pada hari-hari libur kerja dan pada tanggal-tanggal akhir tersebut. Hal ini meyebabkan terjadinya penumpukan kerja pada akhir batas waktu yang ditetapkan oleh DJP. Sebaiknya Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu karena akan lebih menguntungkan kedua belah pihak.
2. Wajib Pajak seharusnya dan sebaiknya memanfaatkan semua fasilitas yang telah disediakan DJP untuk mempermudah dala berurusan dengan DJP.

b. Direktorat Jenderal Pajak

Mengenai reformasi administrasi yang telah dilakukan khususnya terhadap pelayanan perpajakn secara online sebaiknya tetap dilakukan pemberitahuan dan promosi lebih gencar seperti melalui iklan-iklan disetiap media. Dengan harapan kemudahan-kemudahan yang telah disediakan bagi Wajib Pajak bisa lebih berdampak optimal dan dapat mewujudkan tujuan yang dicanangkannya reformasi ini.

c. Peneliti Selanjutnya

1. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya mengambil sampel yang lebih luas tidak terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi saja.

2. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya juga meneliti Wajib Pajak yang dijadikan sampel untuk meminimalisir ketidakpatuhan, sehingga dengan penelitian tersebut bisa menjawab masalah apa saja perbaikan yang harus dilakukan DJP agar Wajib Pajak bisa membayar pajak tepat waktu dan secara kontiniu.

DAFTAR PUSTAKA

- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana
- Gunadi. 2004. *Reformasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Kontribusi Menuju GoodGovernance*, (URL:<http://www.infopajak.com/berita/170504bi1.htm>, sumber: *Bisnis Indonesia* tanggal 17 Mei 2004)
- Gunadi. 2009. *Akuntansi Pajak Sesuai dengan UU Pajak baru Edisi Revisi*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- ([http:// pajaktaxes.blogspot.com/2007/.../sistem-administrasi-perpajakan-mo...](http://pajaktaxes.blogspot.com/2007/.../sistem-administrasi-perpajakan-mo...))
- ([http:// www.depkeu.go.id/ind/Data/Berita/KP DJP 220609.pdf](http://www.depkeu.go.id/ind/Data/Berita/KP_DJP_220609.pdf))
- ([http:// www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id...q...](http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id...q...))
- ([http:// www.pajak.go.id/index.php?...membedah-reformasi-pajak-perlu-pen...](http://www.pajak.go.id/index.php?...membedah-reformasi-pajak-perlu-pen...))
- ([http:// www.tabloiddiplomasi.org/...mei-2009/136-reformasi-perpajakan.ht...](http://www.tabloiddiplomasi.org/...mei-2009/136-reformasi-perpajakan.ht...))
- ([http:// www.waspada.co.id/index.php?...2014-program-reformasi-administr...](http://www.waspada.co.id/index.php?...2014-program-reformasi-administr...))
- (<http://delis-manroe.blogspot.com/2009/.../reformasi-administrasi-perpajaka...>)
- ([http://www. iiangzceiidifa.wordpress.com/2010/10/03/](http://www.iiangzceiidifa.wordpress.com/2010/10/03/))
- Nasucha, chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Grasindo
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan, Wajib Pajak, Pebisnis, dan Pihak-pihak Terkait Makin Mudah Mengelola Pajak, Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Pusat Studi Keuangan Daerah dan DPPKA Kota Padang. 2010. *Naskah Akademis Ranperda Pajak BPHTB*. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas
- Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 *Tentang tentang account representative pada kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern*, ([http://www.sjdih.depkeu.go.id/fullText/2008/68~PMK.01~2008 Per.HTM](http://www.sjdih.depkeu.go.id/fullText/2008/68~PMK.01~2008Per.HTM))
- Republik Indonesia. 2008. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 *Tentang Tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara*

Elektronik (e-filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP),
([http:// www.laporpajak.com/laporpajak/files/PER-47.pdf](http://www.laporpajak.com/laporpajak/files/PER-47.pdf))

Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK.03/2008
Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak, ([http://
www.sjdih.depkeu.go.id/fullText/2008/23~PMK.03~2008Per.htm](http://www.sjdih.depkeu.go.id/fullText/2008/23~PMK.03~2008Per.htm))

Republik Indonesia. 2008. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.01/2008
*Tentang Pedoman Penetapan, Evaluasi, Penilaian, Kenaikan dan
Penurunan Jabatan dan Peringkat Bagi Pemangku Jabatan Pelaksana di
Lingkungan Departemen Keuangan Menteri Keuangan,* ([http://www.sjdih.
depkeu.go.id/fullText/2008/190~PMK.01~2008Per.htm](http://www.sjdih.depkeu.go.id/fullText/2008/190~PMK.01~2008Per.htm))

Republik Indonesia. 2010. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 *Tentang
Disiplin Pegawai Negeri Sipil,* ([http://www. bkn.go.id/in/peraturan terbaru
/1322-perpres-no-25-2010.html](http://www.bkn.go.id/in/peraturan%20terbaru/1322-perpres-no-25-2010.html))

Republik Indonesia. 2011. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2011
Tentang Ketentuan dan tata cara pemeriksaan pajak, ([http://www.ziddu.
com/download/15102237/PMK82_PMK](http://www.ziddu.com/download/15102237/PMK82_PMK))

Republik Indonesia. 2011. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 41/PMK.01/2011
*Tentang Penegakan Disiplin Dalam Kaitannya Dengan
Pemberian Tunjangan Khusus Pembinaan Keuangan Negara Kepada
Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Keuangan* ([http:// www.
reform.depkeu.go.id/codes/peraturan/link.php?action...id=6](http://www.reform.depkeu.go.id/codes/peraturan/link.php?action...id=6))

Republik Indonesia. 2011. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01.2011
*Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal
Pajak ,* ([http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/2009/62~PMK.01~2009Per.
HTM](http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/2009/62~PMK.01~2009Per.HTM))

Septhiani, Risa. 2008. *Dampak Modernisasi Pelayanan Perpajakan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak (studi KPP Pratama Padang).*

Sofyan, Marcus Taufan. 2000. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi
Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor
Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal
Pajak Wajib Pajak Besar, Skripsi Sains Terapan Akuntansi Sekolah Tinggi
Akuntansi Negara Tangerang,* ([http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=4
5800](http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=45800))

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE- 2/PJ/2010 *Tentang Pelayanan
Administrasi Perpajakan Dalam Hal Terjadi Gangguan Pada Sistem
Informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP),* ([http://www.pajak.go.id/dmdo
cuments/SE-2-2011.pdf](http://www.pajak.go.id/dmdocuments/SE-2-2011.pdf))

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor Se-2/PJ/2010 Tentang Pelayanan Administrasi Perpajakan Dalam Hal Terjadi Gangguan Pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), ([http:// www.peraturanpajak.com/?p=727](http://www.peraturanpajak.com/?p=727))

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE 04/PJ.01/2008, ([http://www.surat-edaran direktur jenderal pajak nomor SE 04/PJ.01/2008](http://www.surat-edaran-direktur-jenderal-pajak-nomor-se-04/pj.01/2008))

2005

WP	Pembayaran	Lapor SPT	Batas Pembayaran	Keterangan
1 A	10-Mar-05	22-Mar-05	25-Mar-05	
2 B	24-Mar-05	24-Mar-05	25-Mar-05	
3 C	4-Feb-05	29-Mar-05	25-Mar-05	
4 D	20-Apr-05	20-Apr-05	25-Mar-05	
5 E	21-Apr-05	28-Apr-05	25-Mar-05	
6 F	10-Mar-05	10-Mar-05	25-Mar-05	
7 G	24-Mar-05	25-Mar-05	25-Mar-05	
8 H	24-Mar-05	25-Mar-05	25-Mar-05	
9 I	31-Mar-05	31-Mar-05	25-Mar-05	
10 J	4-Mar-05	29-Mar-05	25-Mar-05	
11 K	10-Mar-05	14-Mar-05	25-Mar-05	
12 L	28-Apr-05	28-Apr-05	25-Mar-05	
13 M	31-Mar-05	31-Mar-05	25-Mar-05	
14 N	28-Mar-05	28-Mar-05	25-Mar-05	
15 O	22-Mar-05	30-Mar-05	25-Mar-05	
16 P	20-Apr-05	20-Apr-05	25-Mar-05	
17 Q	21-Apr-05	28-Apr-05	25-Mar-05	
18 R	10-Mar-05	10-Mar-05	25-Mar-05	
19 S	24-Mar-05	25-Mar-05	25-Mar-05	
20 T	24-Mar-05	25-Mar-05	25-Mar-05	

2006

WP	Pembayaran	Lapor SPT	Batas lapor	Keterangan
1 A	13-Mar-06	25-Mar-06	25-Mar-06	
2 B	21-Mar-06	25-Mar-06	25-Mar-06	
3 C	27-Mar-06	31-Mar-06	25-Mar-06	
4 D	20-Mar-06	27-Mar-06	25-Mar-06	
5 E	25-Mar-06	25-Mar-06	25-Mar-06	
6 F	25-Mar-06	25-Mar-06	25-Mar-06	
7 G	3-Apr-06	3-Apr-06	25-Mar-06	
8 H	6-Apr-06	7-Apr-06	25-Mar-06	
9 I	27-Mar-06	31-Mar-06	25-Mar-06	
10 J	24-Mar-06	31-Mar-06	25-Mar-06	
11 K	1-Mar-06	29-Mar-06	25-Mar-06	
12 L	1-Apr-06	1-Apr-06	25-Mar-06	
13 M	31-Mar-06	31-Mar-06	25-Mar-06	
14 N	29-Mar-06	31-Mar-06	25-Mar-06	
15 O	25-Mar-06	25-Mar-06	25-Mar-06	
16 P	6-Apr-06	7-Apr-06	25-Mar-06	
17 Q	24-Mar-06	31-Mar-06	25-Mar-06	
18 R	1-Mar-06	29-Mar-06	25-Mar-06	
19 S	25-Mar-06	25-Mar-06	25-Mar-06	
20 T	25-Mar-06	25-Mar-06	25-Mar-06	

2007

No	WP	Pembayaran	Lapor	Batas Bayar	Keterangan
1	A	20-Mar-07	31-Mar-07	25-Mar-07	
2	B	23-Mar-07	30-Mar-07	25-Mar-07	
3	C	13-Feb-07	1-Mar-07	25-Mar-07	
4	D	20-Mar-07	26-Mar-07	25-Mar-07	
5	E	23-Mar-07	31-Mar-07	25-Mar-07	
6	F	27-Mar-07	29-Mar-07	25-Mar-07	
7	G	26-Apr-07	26-Apr-07	25-Mar-07	
8	H	5-Apr-07	10-Apr-07	25-Mar-07	
9	I	22-Mar-07	27-Mar-07	25-Mar-07	
10	J	23-Mar-07	30-Mar-07	25-Mar-07	
11	K	30-Jan-07	30-Jan-07	25-Mar-07	
12	L	1-Mar-07	1-Mar-07	25-Mar-07	
13	M	31-Mar-07	31-Mar-07	25-Mar-07	
14	N	2-May-07	2-May-07	25-Mar-07	
15	O	23-Mar-07	23-Mar-07	25-Mar-07	
16	P	23-Mar-07	31-Mar-07	25-Mar-07	
17	Q	27-Mar-07	29-Mar-07	25-Mar-07	
18	R	22-Mar-07	27-Mar-07	25-Mar-07	
19	S	31-Mar-07	31-Mar-07	25-Mar-07	
20	T	27-Mar-07	29-Mar-07	25-Mar-07	

2008

No	WP	Pembayaran	Batas lapor	Keterangan
1	A	18-Mar-08	18-Mar-08	25-Mar-08
2	B	29-Feb-08	3-Mar-08	25-Mar-08
3	C	14-Mar-08	17-Mar-08	25-Mar-08
4	D	24-Mar-08	25-Mar-08	25-Mar-08
5	E	28-Mar-08	29-Mar-08	25-Mar-08
6	F	17-Mar-08	19-Mar-08	25-Mar-08
7	G	4-Mar-08	31-Mar-08	25-Mar-08
8	H	1-Apr-08	1-Apr-08	25-Mar-08
9	I	25-Mar-08	31-Mar-08	25-Mar-08
10	J	25-Mar-08	29-Mar-08	25-Mar-08
11	K	13-Mar-08	28-Mar-08	25-Mar-08
12	L	28-Mar-08	28-Mar-08	25-Mar-08
13	M	27-Mar-08	31-Mar-08	25-Mar-08
14	N	8-Apr-08	8-Apr-08	25-Mar-08
15	O	24-Mar-08	31-Mar-08	25-Mar-08
16	P	29-Feb-08	3-Mar-08	25-Mar-08
17	Q	14-Mar-08	17-Mar-08	25-Mar-08
18	R	25-Mar-08	31-Mar-08	25-Mar-08
19	S	25-Mar-08	29-Mar-08	25-Mar-08
20	T	28-Mar-08	28-Mar-08	25-Mar-08

2009

o	WP	Pembayaran	Lapor	Batas lapor	Keterangan
1	A	20-Mar-09	23-Mar-09	31-Mar-09	
2	B	25-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	
3	C	25-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	
4	D	24-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	
5	E	20-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	
6	F	8-Apr-09	21-Apr-09	31-Mar-09	
7	G	4-Apr-09	4-Apr-09	31-Mar-09	
8	H	23-Mar-09	23-Mar-09	31-Mar-09	
9	I	2-Apr-09	2-Apr-09	31-Mar-09	
10	J	25-Mar-09	25-Mar-09	31-Mar-09	
11	K	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	
12	L	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	
13	M	20-Mar-09	23-Mar-09	31-Mar-09	
14	N	7-Apr-09	9-Apr-09	31-Mar-09	
15	O	25-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	
16	P	25-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	
17	Q	24-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	
18	R	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	
19	S	20-Mar-09	23-Mar-09	31-Mar-09	
20	T	25-Mar-09	25-Mar-09	31-Mar-09	

2010

No	WP	Pembayaran	Batas lapor	Keterangan
1	A	22-Mar-10	22-Mar-10	31-Mar-10
2	B	15-Mar-10	19-Mar-10	31-Mar-10
3	C	24-Mar-10	30-Mar-10	31-Mar-10
4	D	17-May-10	17-May-10	31-Mar-10
5	E	25-Mar-10	31-Mar-10	31-Mar-10
6	F	25-Mar-10	30-Mar-10	31-Mar-10
7	G	25-Mar-10	25-Mar-10	31-Mar-10
8	H	23-Mar-10	23-Mar-10	31-Mar-10
9	I	31-Mar-10	31-Mar-10	31-Mar-10
10	J	5-Apr-10	16-Apr-10	31-Mar-10
11	K	25-Mar-10	29-Mar-10	31-Mar-10
12	L	7-Apr-10	7-Apr-10	31-Mar-10
13	M	22-Mar-10	25-Mar-10	31-Mar-10
14	N	10-Mar-10	30-Mar-10	31-Mar-10
15	O	1-Apr-10	1-Apr-10	31-Mar-10
16	P	25-Mar-10	31-Mar-10	31-Mar-10
17	Q	25-Mar-10	30-Mar-10	31-Mar-10
18	R	25-Mar-10	25-Mar-10	31-Mar-10
19	S	22-Mar-10	22-Mar-10	31-Mar-10
20	T	15-Mar-10	19-Mar-10	31-Mar-10

2011

No	WP	Pembayaran	Batas lapor	Keterangan
1	A	25-Mar-11	28-Mar-11	31-Mar-11
2	B	18-Mar-11	30-Mar-11	31-Mar-11
3	C	24-Mar-11	24-Mar-11	31-Mar-11
4	D	31-Mar-11	31-Mar-11	31-Mar-11
5	E	31-Mar-11	31-Mar-11	31-Mar-11
6	F	30-Mar-11	31-Mar-11	31-Mar-11
7	G	28-Mar-11	30-Mar-11	31-Mar-11
8	H	29-Mar-11	29-Mar-11	31-Mar-11
9	I	4-Apr-11	18-Apr-11	31-Mar-11
10	J	22-Mar-11	25-Mar-11	31-Mar-11
11	K	30-Mar-11	30-Mar-11	31-Mar-11
12	L	29-Mar-11	31-Mar-11	31-Mar-11
13	M	31-Mar-11	31-Mar-11	31-Mar-11
14	N	10-Mar-11	15-Mar-11	31-Mar-11
15	O	19-Apr-11	16-May-11	31-Mar-11
16	P	24-Mar-11	24-Mar-11	31-Mar-11
17	Q	31-Mar-11	31-Mar-11	31-Mar-11
18	R	22-Mar-11	25-Mar-11	31-Mar-11
19	S	30-Mar-11	30-Mar-11	31-Mar-11
20	T	31-Mar-11	31-Mar-11	31-Mar-11

Pembayaran Pajak Per Bulan Berdasarkan Sumber Data

Bulan	MPN-2008	SPM-2008	MPN-2009	SPM-2009	MPN-2010	SPM-2010	MPN-2011	SPM-2011
Januari	0	0	6,488,743,827	21,772,809	7,257,147,433	126,284,231	6,190,375,555	193,546,607
Februari	0	0	3,800,739,799	65,007,773	6,591,536,602	249,577,371	3,804,498,759	349,992,541
Maret	0	0	5,815,978,452	156,082,126	5,764,901,371	338,833,848	5,072,571,226	506,514,526
April	0	0	5,712,500,628	281,669,305	5,124,162,980	596,109,096	5,806,101,304	846,002,670
Mei	0	0	6,275,071,286	231,968,986	5,602,601,874	479,401,975	5,457,957,661	723,163,705
Juni	0	0	4,957,342,959	415,741,493	6,444,869,552	1,172,542,321	6,304,859,421	932,814,495
Juli	0	0	7,290,611,801	515,612,604	7,903,984,309	664,978,337	6,890,343,703	511,387,277
Agustus	0	0	5,984,948,472	336,899,675	7,979,005,407	969,061,228	0	0
September	5,495,133,220	8,877,954	8,687,262,900	1,249,896,987	12,309,798,453	1,219,256,955	0	0
Oktober	6,375,234,697	329,250	6,519,721,976	698,711,485	7,609,106,864	1,030,368,078	0	0
Nopember	7,857,599,823	7,558,806	7,378,801,216	898,003,100	7,190,759,296	808,600,488	0	0
Desember	16,703,305,570	59,261,706	17,254,550,880	2,318,451,420	20,848,204,012	3,735,568,250	0	0
Total	36,431,273,310	76,027,716	86,166,274,196	7,189,817,763	100,626,078,153	11,390,582,178	39,526,707,629	4,063,421,821



FORM DATA CURRENT

INFORMASI PEGAWAI



Nama : LENGGONO YOGI
PRAYITNO
NIP : 198607132006021002
Kota Kelahiran : JAKARTA
Tanggal Lahir : 13/07/1986
Jenis Kelamin : Pria
Agama : Islam
Status Perkawinan : Menikah
No. Karpeg : N277646
NPWP : 075045658202000
Status Pegawai : Aktif - PNS

KEPANGKATAN

Pangkat/Golongan : Pengatur Muda Tk.I/IIb
TMT : 01/04/2010
Masa Kerja : 4 thn 2 bln

JABATAN

Jenis Jabatan : Struktural
Nama Jabatan : Pelaksana SubBagian Umum
TMT : 30/11/2010

UNIT KERJA

Nama Eselon II : Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi
Nama Kantor : KPP Pratama Payakumbuh
TMT : 30/11/2010

PENDIDIKAN

Tingkat Pendidikan : Tk. Akademi (D1)
Nama Pendidikan : Program Diploma I Keuangan Spesialisasi
Perpajakan
Nama Lembaga Pendidikan : STAN

TEMPAT TINGGAL

Jenis Tempat Tinggal : Rumah orang tua
Alamat : Simpang Empat Dalam Bukit Gombak / BUKIT GOMBAK LIMA
KAUM TANAH DATAR SUMATERA BARAT

SISTEM INFORMASI
KEUANGAN KEPEGAWAIAN & AKTIVA

SIKKA

Survey | Form Cuti | Pencarian Pegawai | Kirim Tiket | Download At...



Daftar Pekerjaan

Tidak ada kasus atau aktivitas yang harus diselesaikan.

Pesan untuk Anda

Pesan Belum Terbaca

Update Data Putra dan Putri Pegawai DJP

Edit Pasangan(Khusus Pasangan NON DJP)

Jejaring

Jumlah Pegawai Ulang Tahun 103

Jumlah Pegawai Ulang Tahun - KPP Pratama Payakumbuh

Berita Duka Minggu Ini

Berita

- | | | |
|---|---|------------|
| 1 | Mutasi /Update/KEP-1447/PJ.01/UP.53/2011
Pemindahan Pegawai Tugas Belajar Lulusan D IV STAN Kurikulum Khusus Tahun Akademik 2010/2011 | 26/07/2011 |
| 2 | Mutasi /Update/S-2698/PJ.01/UP.53/2011
Tata Cara Pelaporan Selubungan Dengan Pemindahan Para Pegawai Lulusan D-III STAN Tahun 2010 di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak | 19/07/2011 |
| 3 | Mutasi /Update/KEP-1442/J.01/UP.53/2011
Pemindahan Lulusan Program D3 Akuntansi Pemerintahan STAN 2010 | 15/07/2011 |
| 4 | Mutasi /Update/KEP-1443/J.01/UP.53/2011
Pemindahan Lulusan Program D3 PBB STAN 2010 | 15/07/2011 |
| 5 | Mutasi /Update/KEP-1441/J.01/UP.53/2011
Pemindahan Lulusan Program D3 Adm. Perpajakan STAN 2010 | 15/07/2011 |

Indeks Berita

Informasi Diklat

Info Diklat

- 24/06/11 15:06:32 - Pusediklat PSDM
Ujian UPKP V Tahun Anggaran 2011 Bagi Peserta Jakarta I dan Peserta Mengulang
- 24/06/11 14:06:36 - Pusediklat PSDM
Ujian UPKP IV Tahun Anggaran 2011 Bagi Peserta Jakarta I dan Peserta Mengulang
- 24/06/11 14:06:37 - Pusediklat PSDM
Tutorial Tatap Muka UPKP VI Tahun Anggaran 2011

DETAIL +

DETAIL +

DETAIL +

Pencarian

Selamat Datang,



LENGGONO YOGI PRAYITNO
198607132006021002

Lihat CV Lengkap

Cari Pegawai Lainnya

Control Panel UPK

Layanan Mandiri

Struktur Organisasi

Daftar Diklat

Status Record

No	Wajib Pajak	(00)	(ID)	(UP)	(UI)	(PE)	(PB)	(PL)	(NE)	(DE)	Jumlah
		Normal		Update		Pendaftaran Baru	Pindah Baru	Pindah Lama	Non Efektif	Delete	
1	WP Badan	<u>666</u>	0	<u>512</u>	0	<u>2,209</u>	<u>14</u>	<u>3</u>	<u>24</u>	<u>28</u>	3,456
2	WP OP	<u>3,541</u>	0	<u>794</u>	0	<u>49,139</u>	<u>89</u>	<u>53</u>	<u>509</u>	<u>98</u>	54,223
3	WP Bendahara	<u>481</u>	0	<u>332</u>	0	<u>1,598</u>	<u>1</u>	0	<u>2</u>	<u>54</u>	2,468
	JUMLAH	4,688	0	1,638	0	52,946	104	56	535	180	60,147

Sumber : Tabel MFWP berdasarkan tgl daftar (mftgdf) dan Status Record (mfstup)

. 5 Tahun.